



**UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y SOCIALES**

“LA CONVERSACIÓN DIGITAL:
UNA APROXIMACIÓN SEMIÓTICA AL ESTUDIO
DE LA COMUNICACIÓN SIMULTÁNEA
A TRAVÉS DE INTERNET”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
P R E S E N T A :
EDWIN ENRIQUE LEÓN MADRID



ASESORA: DRA. ARELI ADRIANA CASTAÑEDA DÍAZ

CD. UNIVERSITARIA, CD. DE MÉXICO

2017



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIA

A mi madre, mi abuelita y mi tía Angélica; sin su apoyo económico, moral y académico no hubiera llegado tan lejos.

A Karen, Nohemi y Lizeth que me han acompañado en ésta y otras locuras por más de 10 años.

A Karla, mi querida lingüista de clóset, con quien he compartido, desde hace más de 8 años, la pasión por descubrir el sentido de las cosas.

A Margarita, Dulce y Adamina, unas de las periodistas más brillantes y aguerridas que he conocido.

A Mariana, Yadira y Ana que, tanto en el escenario como entre innumerables páginas de textos dramáticos, han creído totalmente en mí.

A Xóchitl, quien me ha dado su cariño y fortaleza cuando creía que no lograría mis proyectos académicos y artísticos.

A mis mentores, Liliana, Ángeles, Velia y Nicolás, quienes me formaron de manera integral en las humanidades y las artes.

A mis profesoras del eje de lenguaje, Iliana e Ixchel, quienes me mostraron el interesante campo del estudio de los signos.

A Omar, mi buen compañero de carreras acuáticas, quien no me permitió detener el paso por más complicado que pareciera el trayecto.

A Doña Rebe, quien estuvo a mi lado, incondicionalmente, en la última etapa de este proyecto.

A mis amigos de Denumeris Interactive, Natalia, Zae, Manuel, Libia, Susana, Diego, Gabriela y Eli (mi dupla), quienes nunca me dejaron rendirme.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	4
CAPÍTULO I: LA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA COMO UNA INTERFAZ DE COMUNICACIÓN DIGITAL	11
1.1 Origen y desarrollo de los servicios de mensajería instantánea	16
1.1.1 MSN Messenger / Windows Live Messenger	17
1.1.2 La expansión de la mensajería instantánea.....	19
1.1.3 La integración de la IM a la interfaz de las redes sociales.....	22
1.1.4 La mensajería instantánea móvil	26
1.2 Transformaciones en las prácticas comunicativas digitales a partir de la mensajería instantánea.....	29
CAPÍTULO II: LA CONVERSACIÓN, ACTO COLECTIVO DE CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO	36
2.1 La conversación cara a cara	41
2.2 La conversación digital.....	46
2.2.1 Recursos escritos	48
2.2.2 Los emoticonos.....	58
2.2.3 Las enunciaciones en trozos: índices del habla.....	62
CAPÍTULO III: ESTUDIO SEMIÓTICO DE CONVERSACIONES DIGITALES REALIZADAS EN <i>FACEBOOK</i>	66
3.1 Peculiaridades de la conversación en Facebook	68
3.2 De la calidez a la frialdad: los recursos semióticos en las conversaciones digitales.....	70
CONCLUSIONES.....	92
ANEXO 1: ACRÓNIMOS FRECUENTES EN LAS CONVERSACIONES DIGITALES ENTRE MEXICANOS	101
ANEXO 2: EMOTICONOS IDEOGRÁFICOS FRECUENTES EN LAS CONVERSACIONES DIGITALES ENTRE MEXICANOS	104
ANEXO 3: CONVERSACIONES COMPLETAS QUE FORMAN PARTE DEL CORPUS DE ESTUDIO	109
FUENTES.....	116

INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías para la Información y la Comunicación (TIC's) se desarrollan muy rápido y están en constante innovación. Actualmente, existen computadoras cada vez más potentes, aplicaciones que facilitan la digitalización de imágenes y la manipulación tanto de audio como de video, dispositivos móviles cuya capacidad de almacenamiento es mayor a la de sus antecesores, *softwares* que se optimizan casi diariamente, y teléfonos celulares sumamente intuitivos con pantallas táctiles y acceso a la red informática mundial.

Internet ha dotado al ser humano de una *memoria* casi infinita, es ahí donde todo el tiempo se están guardando millones de datos. No obstante, tal como ocurre en el cerebro humano, ¿de qué serviría conservar tanta información si no se aplica ni se comparte? Por eso, fue imprescindible diseñar instrumentos y portales para comunicarse a través de este medio como los clientes de correo electrónico, las salas de chat y los sistemas de mensajería instantánea. Al aparecer nuevas formas de comunicación, fue inevitable que también los individuos establecieran nuevas maneras de emplear su lenguaje.

Particularmente, los servicios de mensajería instantánea (IM, *Instant Messaging* por sus siglas en inglés) han revolucionado la comunicación a distancia porque permiten el contacto en tiempo real entre usuarios conectados a Internet. Empresas como AOL, ICQ, Yahoo!, Microsoft, Google, Facebook y Twitter, han encontrado en sus propias aplicaciones de IM una mina de oro debido a que cubren una necesidad humana de manera práctica, divertida y barata. De hecho, si bien la mensajería instantánea ha sido una de las interfaces más usadas desde su lanzamiento, a partir del *boom* reciente de los teléfonos inteligentes (*smartphones*) en el mundo, éstas ampliaron su espectro de las computadoras a los dispositivos móviles.

En definitiva, una de las características que posicionó a la mensajería instantánea en la vida de los usuarios es que, a diferencia de los portales de chat, su interfaz es más personalizable y privada. En este tipo de plataformas el individuo elige con quién platicar, si se hace presente o no, cuál será la apariencia

de la ventana, la situación e imagen con la cual desea ser identificado; entre otros detalles que singularizan, en cierto modo, su uso del *software*. Si bien las personas, sobre todo jóvenes, han encontrado en las aplicaciones y servicios de mensajería instantánea los mejores espacios para sentirse cómodas charlando a distancia, es en estas plataformas digitales donde se ha desarrollado la transformación lingüística más relevante de los últimos años.

Para comunicarse usando las interfaces de IM, las personas ingresan palabras a través del teclado de la computadora o teléfono celular. Al ser ésta una forma diferente para escribir mensajes, las formas de producción y lectura discursiva se modificaron. En principio, de cierto modo, la disposición de los caracteres en el teclado QWERTY de computadoras y celulares provocó que cambiara la manera en la cual se escribía tradicionalmente. Asimismo, al ser un servicio de comunicación simultánea, la producción de intervenciones requirió mayor velocidad para mantener el flujo de una conversación y, debido a eso, el uso de los signos escritos se transformó de acuerdo con las características del medio y las necesidades de los usuarios.

En la actualidad, teclear palabras completas, con acentos si los llevan, y escribir frases con comas, paréntesis y otros signos de puntuación; se ha vuelto obsoleto en muchas plataformas de comunicación digital. Para que alguno de los signos escritos mencionados aparezca en la pantalla de una computadora, generalmente el individuo debe oprimir dos teclas distintas, lo cual requiere “demasiado” tiempo (de 0.5 a 1.5 segundos) para una interacción simultánea a través de Internet. Así, la velocidad de respuesta necesaria para comunicarse usando interfaces de mensajería instantánea, hace que las personas prefieran escribir “ke” en lugar de “que”.

También es notorio que muchos usuarios ya no tratan sólo de escribir la palabra asociada a cierto concepto, sino también de recurrir a la escritura para representar su forma peculiar de hablar. Por eso, una palabra como “luego” no implica el mismo sentido que “luegooo”. De hecho, curiosamente, las personas pueden identificar el estado de ánimo de sus contrapartes en una charla a través de Internet con el simple hecho de leer lo que les escriben. ¿Cómo lo hacen?

Parece que, después de haberse tratado un tiempo, los usuarios aprenden a identificar la manera en la cual sus contrapartes emplean los signos escritos como índices de sus sentimientos, de modo muy similar a las entonaciones que suelen utilizar en ocasiones específicas al enunciar palabras durante sus conversaciones presenciales.

Por otro lado, en muchas plataformas de comunicación digital no sólo se emplea parte del sistema semiótico escrito sino también los llamados emoticonos, que son representaciones hechas con grafías o dibujos animados o inanimados los cuales evocan a los signos gestuales y kinésicos (señas, ademanes, posturas). Así, por ejemplo, un usuario puede enunciar o complementar su discurso con el símbolo “:O” como sustituto de una demostración de sorpresa con el rostro, si le resulta complicado o más tardado expresarla con los signos de admiración disponibles en el teclado.

¿Acaso todo lo anterior demuestra que existe una necesidad de los usuarios por establecer una charla cara a cara al comunicarse en un contexto electrónico a distancia que limita su contacto visual y físico? ¿Por qué en las pláticas a través de Internet, especialmente en plataformas que incluyen servicios de mensajería instantánea, son tan necesarios los emoticonos y algunas referencias gráficas a la oralidad para lograr un intercambio de ideas efectivo y cómodo? ¿Es pertinente nombrar esta práctica social como *conversación digital*?

El fenómeno en el cual se basa esta tesis, ha generado gran interés en los estudiosos de las Ciencias Sociales y las Humanidades, especialmente de algunos lingüistas que se preocupan por la desaparición de la estructura formal de la escritura al interior de las comunidades usuarias de estas aplicaciones, tomando en cuenta el uso incorrecto que hacen sus integrantes en términos de morfología y sintaxis. Pero, ¿realmente esto es posible? Todas las lenguas cambian de manera natural a través del tiempo y el espacio; no obstante, si las charlas a través de Internet se basan no sólo en el sistema semiótico escrito, sino también en los emoticonos y los signos lingüísticos, gestuales y kinésicos, ¿por qué esta dinámica comunicativa provocaría la desaparición de los preceptos de la escritura

si aquella integra elementos de otras manifestaciones signícas sin reformularlos en su totalidad?

Indudablemente, la transformación del lenguaje por las nuevas tecnologías, en particular por la mensajería instantánea, ya no puede detenerse. Con la aparición de medios, sistemas de signos y formas de comunicación innovadoras, la reestructuración del pensamiento individual y colectivo es inminente. La importancia de este fenómeno es tal que organizaciones como la Fundación del Español Urgente Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Fundéu BBVA), han desarrollado iniciativas permanentes de análisis y difusión de la forma en la cual los individuos emplean tanto la escritura como los emoticonos en plataformas digitales.¹ Por lo tanto, cada vez se vuelve más necesario estudiar a fondo las prácticas comunicativas contemporáneas a través de Internet.

Además, diversos estudiosos de las letras, la antropología e, incluso, la informática han analizado la conversación digital en diversos espacios como el chat y el correo electrónico (Mayans, 2002²; Crystal, 2001, 2005), pero muy pocos han investigado la dinámica comunicativa en aplicaciones de mensajería instantánea (Baron, 2008) y muchos menos, en redes sociales (López y Ciuffoli, 2012). Términos como *Computer-mediated Communication* (CMC) y *Electronically-mediated communication* (EMC), que han surgido de los estudios mencionados, le dan demasiado peso al medio donde los usuarios interactúan y prestan poca importancia a los actos discursivos, cuando en realidad éstos representan las mejores muestras de la transformación lingüística.

Sólo la categoría *Internet-based language*, acuñada por Baron y Crystal, toma como eje la práctica misma de emplear signos del sistema semiótico escrito de una manera diferente, con tal de lograr una comunicación más efectiva. No obstante, ambos autores se concentran bastante en la evocación a la oralidad que hacen las personas al redactar en plataformas digitales, dejando en segundo plano la manera en cómo los emoticonos enriquecen el sentido de las

¹ Fundéu, *et. al.*, *#EscribirEnInternet*, [en línea], España, Fundéu BBVA, 2016, Dirección URL: <http://www.fundeu.es/escribireninternet/>, [consulta: 21 de noviembre de 2012].

² De hecho, la investigación de Mayans es de las pocas que se han hecho en lengua española.

enunciaciones escritas de los usuarios, tal cual sucede con los gestos y las posturas que se vinculan a los discursos orales en una conversación cara a cara.

Independientemente de las propuestas de análisis realizadas hasta el momento, la evidencia indica que, ya sea como lectores o productores de mensajes en interfaces de mensajería instantánea, los individuos utilizan la escritura, los emoticones y sus referencias a la oralidad y al movimiento corporal para representar una charla presencial en un contexto digital. Aunque esta práctica discursiva desarrollada en pareja o en grupo implica una gran dosis de creatividad, es reflejo de la necesidad de los usuarios de tener una comunicación más próxima a pesar de carecer, generalmente, de contacto visual entre sí y estar vinculados sólo por un dispositivo conectado a Internet. La cuestión es ¿cómo logran un simulacro efectivo de una plática frente a frente usando los sistemas semióticos mencionados?

La presente investigación describe el proceso de significación que realizan algunos jóvenes mexicanos universitarios al conversar a través de plataformas digitales que incluyen interfaces de mensajería instantánea en su arquitectura. Si bien las modificaciones mencionadas en el uso de la escritura y el empleo de emoticonos iniciaron en los mensajes de dos vías (SMS, *Short Messaging Service* o Servicio de Mensajes Cortos), los *Internet Relay Chats* (IRCs) y los primeros *messengers*; actualmente, las redes sociales y las aplicaciones móviles de IM son los espacios donde más se utilizan dichos recursos semióticos. Así, al ser Facebook una de las redes donde los usuarios de 18 a 24 años tienen mayor actividad comunicativa, ésta se identificó como el lugar pertinente para desarrollar un estudio cualitativo sobre la representación de la charla cara a cara en un ambiente electrónico.

Debido a eso, y tomando en cuenta que una de las mejores formas de analizar los procesos de construcción de sentido de los usuarios es prestar atención a su peculiar interacción discursiva, se reclutó a 10 estudiantes de licenciatura de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México con quienes el investigador no tuviera relación alguna para monitorear sus conversaciones en Facebook. Después de dos meses

de seguimiento, se seleccionaron las más relevantes con tal de indagar minuciosamente en la dinámica de entendimiento mutuo de las personas al charlar a través de Internet y así comprobar o refutar que, mediante nuevos usos de los signos escritos y la inclusión de emoticonos, estos jóvenes realizan un simulacro de una plática presencial.

Existen algunas tesis donde se ha estudiado este fenómeno de manera similar, pero la mayoría se enfocan en la descripción de las transformaciones que los usuarios han hecho en la escritura con tal de representar de manera fiel su producción oral (Sánchez, 2007), e incluso abogan por la protección de las reglas gramaticales del español (Campos, 2006) o el valor de la comunicación presencial de los seres humanos por encima del contacto a distancia (Quero y Reyes, 2004). Otras, tratan de explicar cómo el medio ha influido en las prácticas comunicativas de los individuos (Ortega, 2004), y también, en un caso más afortunado, están las que han analizado a fondo la naturaleza de los emoticonos como nuevo sistema de signos (López, 2009). En resumen, la mayoría se ha preocupado por los cambios en el uso de la escritura tradicional y en la dinámica social entre los individuos que interactúan con regularidad en interfaces digitales, pero desde una mirada reduccionista y, a veces, ortodoxa.

Únicamente los análisis del Dr. Luis Gabriel Arango Pinto (2009) y del Lic. Alonso Sandoval Martínez (2004) abordan a profundidad las dimensiones emocional y social del uso de la escritura y los emoticonos en las salas de chat, vinculándose así de manera muy estrecha a la postura plasmada en este trabajo académico. Ambos coinciden en la relevancia que tiene la conversación digital como forma de comunicación a distancia en la cual las personas emplean los recursos semióticos a su alcance para lograr una interacción más emotiva, a pesar de que el medio limita la cercanía física y visual de los participantes. No obstante, ambos pierden de vista el proceso de semiosis de los usuarios, que definitivamente es esencial para comprender las dinámicas de entendimiento mutuo en el entorno digital.

Así, con el propósito de cubrir los huecos en la investigación de este fenómeno, la aproximación científica que yace en estas páginas tiene como

objetivo estudiar algunas conversaciones digitales entendidas como prácticas comunicativas en las cuales los individuos integran, a diversos niveles de significación, elementos de los sistemas semióticos escrito, gráfico, verbal, gestual y corporal, para establecer una interacción mediada realmente cercana a partir de la representación de una charla cara a cara. De esta manera, se establecerá la importancia de este fenómeno no sólo como ejemplo de la modificación natural de las manifestaciones sánicas, sino también como representación y vigencia de la comunicación cara a cara que necesitan los seres humanos para su desarrollo social.

En el primer capítulo, el lector conocerá el origen y evolución de la mensajería instantánea como interfaz de comunicación digital para comprender la manera en la que sus características favorecieron nuevos usos de la escritura y el surgimiento de los emoticonos. Después, en el segundo apartado, se definirá a la conversación desde un enfoque semiótico peirceano con tal de establecerla como una práctica donde se construye sentido de forma colectiva, para identificar las similitudes y diferencias de sus variantes presencial y digital. Por último, en la tercera sección, se analizarán las charlas en Facebook de los mencionados jóvenes universitarios mexicanos para determinar si efectivamente éstas son representaciones de pláticas frente a frente o no, de acuerdo con los recursos semióticos que emplean al producir e interpretar sus discursos.

Al entender los procesos de significación en las conversaciones digitales a través de la propuesta semiótica de Charles Sanders Peirce, los científicos sociales y humanistas, particularmente los estudiosos de la comunicación, la antropología y las letras, obtendrán herramientas pertinentes para realizar investigaciones posteriores sobre las dinámicas comunicativas contemporáneas. Aunque esta exploración sólo se enfoca en charlas realizadas a través de Facebook, será igualmente útil para explicar fenómenos similares presentes en otras plataformas que recurren a la mensajería instantánea. De este modo, se logrará un acercamiento puntual a la dimensión pragmática de los cambios que ha desencadenado esta práctica social en la percepción del entorno y la interacción entre individuos durante los primeros años del siglo XXI.

CAPÍTULO I: LA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA COMO UNA INTERFAZ DE COMUNICACIÓN DIGITAL

El presente apartado tiene como propósito definir qué es la mensajería instantánea y dar cuenta de su desarrollo desde su origen hasta sus manifestaciones más recientes. Un esbozo de este tipo permitirá conocer los espacios digitales donde los cambios en el uso de la escritura y la aparición de los emoticonos transformaron la forma de conversar de las personas que tienen o han tenido acceso a Internet.

La mensajería instantánea (IM, *Instant Messaging* por sus siglas en inglés), herramienta informática denominada coloquial y comercialmente *messenger*, es una de las aplicaciones digitales más populares en el mundo. Gerardo Villarreal, quien fue presidente y director general del portal T1MSN (ahora conocido como Prodigy/MSN), afirmó en 2007³ que el MSN Messenger, una de las versiones más populares de mensajería instantánea en la historia, tenía hasta el momento 72.5 millones de usuarios a nivel mundial.

Las herramientas de mensajería instantánea, son programas regularmente gratuitos y versátiles, residen en el escritorio y, mientras hay una conexión a Internet, siempre están activos.

El servicio [...] ofrece una ventana donde se escribe el mensaje, en texto plano o acompañado de iconos o “emoticons” (figuras que representan estados de ánimo), y se envían a uno o varios destinatarios quienes reciben los mensajes en tiempo real [...] lo lee(n) y puede(n) contestar en el acto.

A las últimas versiones se les han añadido una serie de aplicaciones extra como la posibilidad de entablar conversaciones telefónicas, utilizando la infraestructura de Internet, lo mismo que contar con sistemas de información financiera en tiempo real, y el compartir diferentes tipos de archivos y programas, incluidos juegos en línea.⁴

La IM surgió después del *e-mail* y del chat incluyendo tanto interfaces como tendencias similares a las de estas plataformas. De acuerdo con Ernesto López de

³ El año señalado para esta declaración se toma con base en la fecha de publicación del artículo *El SMS y la mensajería instantánea, Marketing para jóvenes del siglo XXI* de Haydeé Rico Sánchez, donde la autora parafrasea a Villarreal.

⁴ Ernesto López, “¿Qué es la mensajería instantánea?”, [en línea], s/lugar de edición, *PC Magazine*, s/año, s/núm., Dirección URL: [http://www.sitiosargentina.com.ar/webmaster/cursos%20y%20tutoriales/que es la mesajeria instantanea.htm](http://www.sitiosargentina.com.ar/webmaster/cursos%20y%20tutoriales/que%20es%20la%20mensajer%C3%ADa%20instant%C3%A1nea.htm), [consulta: 30 de noviembre de 2009].

PC Magazine en su artículo *¿Qué es la mensajería instantánea?*, la IM se ubica en un punto intermedio entre ambas. Mientras el correo permite dirigir un mensaje a personas específicas con un tiempo de respuesta prolongado y el chat abarca infinidad de personas (generalmente desconocidas) con respuestas inmediatas; la mensajería instantánea otorga al usuario la posibilidad de elegir con quién establece una comunicación simultánea, lo conozca o no fuera de la red.

Se entiende a un individuo como *usuario* en la medida que éste ocupa una herramienta, comúnmente informática, para las actividades que desee y de la manera en que más le convenga.⁵ Dicho término se acuñó a partir del desarrollo de los ordenadores personales y se estableció, en definitiva, con la expansión del acceso a Internet. Pensar en *usuarios* y no en *receptores* o *emisores* cambió por completo la comprensión que se tenía de la acción de las personas en los procesos de comunicación. Un usuario no sólo utiliza un dispositivo con las posibilidades de trabajo, aprendizaje, comunicación u ocio que le ofrece; sino también las expande y las transforma. Internet, por sus propiedades, es un medio que se rediseña constantemente a partir de la interacción entre usuarios e, igualmente, las prácticas cotidianas de estos se modifican por su participación en la red.

Siguiendo a Carlos Scolari en su texto *Hipermediaciones: elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*, las cinco cualidades que hacen de Internet un medio completamente distinto a los otros son: la digitalización, que implica transformar todos los contenidos analógicos a código binario para facilitar su transmisión, almacenamiento y consumo; la hipertextualidad, que establece la vinculación permanente de discursos entre sí a través de enlaces a las direcciones URL que los albergan; la reticularidad, que se basa en la idea de una red en donde infinidad de usuarios comparten materiales de diversa índole con muchos otros; la interactividad, porque los individuos no sólo consumen contenidos sino también pueden modificarlos e, incluso, crear propuestas originales y compartirlas; y la multimedialidad, porque pueden confluír productos escritos, visuales, sonoros

⁵ “El usuario (es) un sujeto que no da tregua a los dispositivos de interacción [...] y que se mueve ágilmente en una red de documentos interconectados.” Carlos Scolari, *Hipermediaciones: elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*, España, GEDISA, 2008, p. 246.

y audiovisuales en un mismo soporte. Como puede notarse, cada una de estas características impacta no sólo en el desarrollo de interfaces y aplicaciones, sino también en la dinámica de las personas que utilizan Internet dentro y fuera del medio.⁶

En términos informáticos, las herramientas de mensajería instantánea se pueden categorizar como aplicaciones⁷ o servicios. Son *aplicaciones* si existen como recursos digitales (es decir, como conjuntos de instrucciones codificadas en lenguaje binario) que residen en el disco duro de una computadora o dispositivo móvil (*laptop*, *notebook*, teléfono inteligente o tableta), o en un servidor web; mediante los cuales un usuario puede comunicarse con otros a través de la red. Son *servicios* si se consideran como plataformas de comunicación vía Internet habilitadas por un cliente digital, en otras palabras, un soporte diseñado para que uno o más ordenadores⁸ conectados a un servidor puedan compartir datos a través de un protocolo informático⁹. Las aplicaciones de mensajería instantánea se difunden como *freeware* (o software de licencia libre), por lo tanto, su descarga y el uso de sus funcionalidades básicas son gratuitos.

Para comunicarse por mensajería instantánea, los usuarios deben tener una cuenta del mismo cliente digital, ya sea mediante una dirección de correo electrónico o de un número telefónico móvil. También, al igual que en los chats, deben elegir un nombre o seudónimo (*nickname*) como identificación. Al ingresar a la aplicación, pueden ver una lista con todos los contactos agregados, casi siempre en orden alfabético, ya sea de manera general o según grupos que ellos mismos hayan establecido de acuerdo con el ámbito de interacción donde los

⁶ Carlos Scolari, *op. cit.*, pp. 69-112.

⁷ Comúnmente se llama a las aplicaciones, *programas*; sin embargo, éstas son una clase de programas diferente de los sistemas operativos, las utilidades y los lenguajes de programación. Por lo tanto, *programa* es una categoría más general. A las aplicaciones de mensajería instantánea también se les llama *clientes*.

⁸ Anteriormente, se consideraba a un ordenador como sinónimo de una computadora de escritorio o móvil. En la actualidad, cabe nombrar también así a los teléfonos inteligentes, cuyas características físicas y funcionalidades poseen cualidades muy similares a las de una computadora. Así se hace en esta investigación.

⁹ Un protocolo es un conjunto de reglas traducidas en lenguaje binario para que pueda existir la transmisión de datos entre una red de ordenadores. Cada cliente de mensajería instantánea maneja un protocolo informático distinto. Por eso, en muchos casos, sólo los usuarios de la misma aplicación pueden establecer contacto entre sí.

conocieron (familia, trabajo, escuela).¹⁰ Cada quien elige el estado de conexión¹¹ según la situación y ánimo en que se encuentre, con lo cual comparte su disposición para conversar o la velocidad tentativa de respuesta a los mensajes que reciba. Además, si lo desean, los usuarios pueden eliminar y/o bloquear a otros temporal o permanentemente. Sin duda, la posibilidad de personalización, que va desde la elección de un mensaje de estado hasta la elección de color de la ventana de acceso, es uno de los aspectos más atractivos de estas herramientas informáticas.

En México, los segmentos sociodemográficos que más acceden a Internet y más utilizan los *messengers* son los adolescentes y adultos jóvenes. La llamada *Generación Y* (última del siglo XX, conformada por quienes nacieron entre finales de los 70 y el término de los 90 según Haydeé Rico Hernández¹²), se caracteriza por una convivencia constante con los medios de comunicación colectiva, una atracción intensa hacia la tecnología, un entorno de inseguridad socioeconómica latente y relaciones sin compromisos estables. En tal contexto, la mensajería instantánea se coloca como uno de los servicios digitales más populares para la juventud mexicana.

Los jóvenes ven en la mensajería instantánea un medio que les permite mantener una comunicación constante y a bajo costo [...] Un servicio sin horario ni restricciones que ofrece la comodidad de aparecer y desaparecer tan sólo presionando un botón, que les permite elegir con quién desean o no hablar y les brinda la tranquilidad de un ambiente seguro... e interactuar con personas en distintos puntos de la ciudad, el país o, incluso, el mundo, con las que puede(n) cortar en el momento que desee(n)¹³

¿Cómo fue que este tipo de plataformas adquirió tanta presencia entre los usuarios? Al final de la década de los 90's y en la primera del siglo XXI, el costo promedio de la llamada de una hora a un número local era mucho más alto que el

¹⁰ En las aplicaciones de escritorio también es posible ver a los contactos *disponibles* en los primeros lugares del listado.

¹¹ Si bien algunas aplicaciones de IM, sobre todo las móviles, permiten la personalización de estados, los más comunes son *Disponible*, *Ocupado*, *Ausente*, *Desconectado* e *Invisible* (en las versiones de escritorio, éstos se indican con los colores verde, rojo, anaranjado y blanco en los últimos dos casos, respectivamente).

¹² Haydeé Rico Hernández, "El SMS y la mensajería instantánea. Marketing para jóvenes del siglo XXI", [en línea], pp. 183-190, *Comunicación e Juventud: Actas do Foro Internacional*; España, Universidad de la Rioja; 2007, Dirección URL: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2648896>, [consulta: 30 de noviembre de 2011].

¹³ Haydeé Rico Hernández, *op. cit.*, p. 187.

de una *conversación* de la misma duración a través de algún programa de mensajería instantánea.¹⁴ El caso de los mensajes de texto vía celular (SMS, *Short Messaging Service* o *Servicio de Mensajes Cortos*) es muy similar porque se cobra desde entonces por cada envío de 160 caracteres; aspecto superado por cualquier *messenger*. Esto definitivamente permitió que dicho servicio de comunicación digital fuera aceptado rápidamente; sobre todo entre los adolescentes, que al no tener un ingreso propio, podían *charlar* prolongadamente sin recibir un reclamo de sus padres por su indiferencia respecto al esfuerzo implicado en conseguir dinero para pagar las cuentas domésticas.¹⁵

El beneficio económico no fue lo único valioso que los usuarios encontraron en la mensajería instantánea: también hallaron un alto nivel de privacidad, difícil de obtener en las llamadas telefónicas. No importa el grado de intimidad que se quiera tener en una *conversación*, mediante esta plataforma digital nadie más que los involucrados en la charla se enteran de los asuntos tratados. A partir de esto también se puede comprender por qué el sector juvenil hizo de los *messengers* una herramienta informática básica: les brinda acceso a este derecho que, comúnmente, se exige y se defiende en todo momento desde la pubertad.

En la actualidad, aunque los jóvenes siguen siendo el público que más usa los servicios de mensajería instantánea, niños y adultos mayores también los usan. Si bien los *messengers* para PC siguen existiendo, el uso de las aplicaciones de IM para telefonía móvil es cada vez mayor. Además, la mensajería instantánea se ha integrado como parte de la interfaz¹⁶ de las diferentes redes sociales disponibles en Internet. ¿Cómo fue que estas plataformas de

¹⁴ El servicio de Internet fijo en México, desde sus inicios, se cobra por una renta mensual determinada, con la cual se puede acceder a la conexión de forma ilimitada; no así el servicio de telefonía fija que anteriormente sólo manejaba la tarifa por minuto. Actualmente, a raíz del abandono gradual de la telefonía fija como forma de comunicación a distancia, por la preponderancia de uso de Internet, existen paquetes de uso telefónico ilimitado.

¹⁵ "Una vez que tienes el equipo requerido (una computadora, un teléfono móvil) y has cubierto las cuotas de acceso, es mucho más simple y menos costoso comunicarte con gente que no está físicamente presente como en ningún otro momento de la historia de la humanidad." Naomi S. Baron, "Email to your brain" en *Always on: language in an online and mobile world*, [en línea], EUA, Oxford University Press, 2008, p.3, Dirección URL: <http://www.oxfordscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780195313055.001.0001/acprof-9780195313055>, [consulta: 15 de junio de 2013]. (Traducción de quien escribe).

¹⁶ Hablar de *interfaz* implica la manera en la cual el usuario vive su experiencia digital a través del dispositivo que use para acceder a Internet y del diseño interactivo que tengan el sistema operativo, las aplicaciones y los sitios web que utilice.

comunicación se fueron desarrollando en el entorno digital de los usuarios? A continuación se revisará su proceso de evolución.

1.1 Origen y desarrollo de los servicios de mensajería instantánea

De acuerdo con Naomi S. Baron en *Always on: language in an online and mobile world*, “la primera etapa, que va de 1980 a principios de 1990, ocurre en un limitado número de campi universitarios y sitios de investigación estadounidenses, con el desarrollo de aplicaciones de UNIX con nombres tales como *talk*, *ytalk* y *ntalk*; y el sistema de mensajería instantánea *Zephyr* creado a través del *Proyecto Athena* en el Instituto Tecnológico de Massachusetts.”¹⁷

Siguiendo a Trigo y Trigo¹⁸ en su libro dedicado al *Messenger* de Microsoft, el empleo de Internet empezó a extenderse entre la población mundial a principios de la última década del siglo pasado; y en noviembre de 1996, apareció el programa de IM de uso global llamado ICQ (*Internet Chat Query*: Petición de Conversación por Internet), desarrollado por la empresa israelí, Mirabilis. Al difundirse como *software* de libre distribución, la empresa consiguió una rápida aceptación.

ICQ sigue en funcionamiento pero ahora es administrado por America On Line (AOL), que adquirió Mirabilis en 1998. Trigo y Trigo suponen que la razón aparente para la compra de la corporación fue una estrategia mercadológica: AOL no quería que *Microsoft* lo hiciera primero, por temor a una desventaja competitiva. No obstante, al ver la popularidad del servicio entre los cibernautas, otras empresas desarrollaron su propio *software*: la misma AOL creó el AIM (*AOL Instant Messaging*); Yahoo! y Microsoft, sus respectivos *messengers*. Al principio, los usuarios de la primera versión de MSN Messenger podían conectarse con los de AIM. Sin embargo, las discusiones corporativas al respecto desembocaron en la posibilidad de comunicación únicamente entre usuarios con cuenta de correo electrónico del mismo cliente digital.¹⁹

¹⁷ Naomi S. Baron, “Language Online” en *op. cit.*, p.9. (Traducción de quien escribe).

¹⁸ Isaac Trigo Conde y Vicente Trigo Aranda, *Messenger*, España, Anaya Multimedia, 2002. p. 17.

¹⁹ Posteriormente aparecieron aplicaciones que permitieron integrar los servicios de mensajería instantánea de diferentes compañías sin ninguna limitante.

1.1.1 MSN Messenger / Windows Live Messenger

MSN Messenger, el programa de mensajería instantánea de Microsoft, consiguió poco a poco un mayor posicionamiento entre los usuarios. Superados los obstáculos con AOL, Microsoft “aumentó las prestaciones de su programa de mensajería, uniéndolo a su plataforma de correo electrónico, Hotmail, y a su portal, MSN²⁰, lo que redundó en un notable aumento del número de personas que (lo) utilizaban”.²¹ Para 2001, de acuerdo con un estudio de *Jupiter Media Metrix* retomado por Trigo y Trigo, MSN Messenger ocupó el primer lugar a nivel mundial con 30 millones de cuentas. Le siguieron AIM (29 millones), ICQ (20 millones) y Yahoo! Messenger (15 millones).

Su interfaz atractiva y personalizable le otorgaron durante más de diez años la preferencia mundial de los usuarios. La última versión del programa de mensajería instantánea de Microsoft se llamó Windows Live Messenger, porque se ligó al paquete de aplicaciones de Windows Live (Hotmail, Groups, Photos, Skydrive y Writer). En esta versión, el servicio de IM también podía usarse dentro de la interfaz del portal de correo electrónico de Hotmail (sólo mediante comunicación escrita; no permitía llamadas ni videollamadas).

Windows Live Messenger fue el cliente de mensajería instantánea más empleado a finales de la primera década del siglo XXI. En 2009, Microsoft señaló que México era el cuarto país en el mundo con más cuentas activas de su servicio: 22 millones 960 mil, con un uso promedio mensual de 507 minutos.²² Windows Live Messenger mantenía el 95% del mercado para noviembre de ese año y sus usuarios manejaban, en promedio, 95 contactos cada uno. Lo anterior se complementa con los resultados del servicio de medición de audiencia de la empresa comScore, obtenidos de un estudio realizado en marzo del mismo periodo:

²⁰ Que en México es administrado por TELMEX.

²¹ Isaac Trigo Conde y Vicente Trigo Aranda, *op. cit.*, p. 17.

²² Notimex, “México, cuarto lugar en uso de Messenger”, [en línea], México, *CNNExpansión*, 21 de julio de 2009, Dirección URL: <http://www.cnnexpansion.com/tecnologia/2009/07/21/mexico-cuarto-lugar-en-el-messenger>, [consulta: 30 de noviembre de 2009].

Total de usuarios mexicanos de Internet, 2009

(Edad: de 15 años en adelante; ubicación: casa y oficina*)

Categoría	Porcentaje del tiempo total pasado en la Internet
Mensajería instantánea	32.4%
Redes sociales	10.5%
Correo electrónico	9.9%
Multimedia	7.8%
Búsqueda/navegación	2.7%
Juegos en línea	1.8%
Compras minoristas	1.4%
Directorios/recursos	1.2%
Noticias/información	1.1%
Entretenimiento/música	0.7%
Todas las otras categorías de sitios	30.4%

Fuente: comScore World Metrix

* Excluye actividad en la Internet desde computadores públicos tales como cafés de Internet o acceso desde teléfonos móviles o PDAs.²³

Es destacable la referencia al pie de la tabla: la muestra sólo incluyó usuarios domésticos y laborales. ¿Cuáles hubieran sido los cambios numéricos si se hubiera tomado en cuenta que, en ese año, la mayoría de los mexicanos jóvenes accedía a la *web* en cibercafés o en la escuela²⁴? También es interesante notar que la mensajería instantánea superaba por mucho en 2009 a las redes sociales como actividad primordial de los usuarios de Internet. ¿Qué hizo que esto cambiara?

“En el camino... (quedaron) esfuerzos de múltiples empresas como Excite y Terra, que ante la abrumadora penetración de mercado de las marcas dominantes prefirieron abandonar la oferta del servicio y concentrarse en sus negocios centrales.”²⁵ Sin embargo, más que un obstáculo, el MSN Messenger, después Windows Live Messenger, detonó la aparición de otros servicios de mensajería instantánea, que retoman todas las funciones anteriores y, en algunos casos, las enriquecen.

²³ Citado en s/autor, “Mensajes instantáneos, lo que más usan los mexicanos en Internet”, [en línea], s/lugar de publicación, *Política Digital*, 29 de abril de 2009, Dirección URL: <http://www.politicadigital.com.mx/?P=leernoticia&Article=1654>, [consulta: 30 de noviembre de 2009].

²⁴ Para 2009, de acuerdo con cifras del INEGI, el 54.02% de los mexicanos accedía a Internet fuera de su hogar, independientemente de si tenían o no computadora. Esta cifra bajó a 48% en 2012. Véase el reporte *Usuarios de Internet en México* citado en “Estadísticas de Uso de Facebook en México 2012”, [en línea], México, José Kont, 05 de mayo de 2012, Dirección URL: kont.pro/graficas-de-uso-de-facebook-en-mexico/2012/05/; [consulta: 06 de junio de 2012].

²⁵ Ernesto López, *op. cit.*

1.1.2 La expansión de la mensajería instantánea

Ante el veloz desarrollo tecnológico de los últimos 20 años, Microsoft dejó de ser el único gigante informático en el mundo. Google, Facebook, Twitter e incluso su rival contemporáneo de nacimiento, Apple; encontraron nuevas oportunidades de negocio en el entorno digital y de los dispositivos electrónicos que, en un principio, pasaron desapercibidos para la empresa fundada por Bill Gates y Paul Allen. Si bien cada empresa encontró el nicho de mercado que le permitió darse un lugar como digno representante multinacional del giro informático, algunas no ignoraron la oportunidad de competir con los productos y servicios con los cuales *Microsoft* se posicionó.

Google Inc. lanzó en 2005 GTalk (*Google Talk*), su propio cliente de IM para usuarios de Gmail, el servicio de correo electrónico de la empresa. Incluía las funciones básicas de cualquier aplicación de este tipo y la posibilidad de hacer llamadas VoIP (*Voice over Internet Protocol*, es decir, Voz sobre Protocolo de Internet) de ordenador a ordenador, de ordenador a número telefónico o de número telefónico a ordenador (las dos últimas, con costo). Si bien GTalk fue creado como un recurso más para competir contra el Windows Live Messenger, dicho intento no tuvo éxito porque las cuentas de Gmail eran muy pocas. Al menos en México, la mayoría de los usuarios poseía una cuenta de Hotmail o de Windows Live (@live.com)²⁶. Quienes se convertían en nuevos usuarios digitales sabían que la manera más fácil de acceder a las *conversaciones* a través de Internet, era usando el mismo cliente de mensajería instantánea que los demás. Por lo tanto, Windows Live Messenger mantuvo la ventaja.

La segregación de usuarios por tener cuentas de correo electrónico de uno u otro proveedor, se mantuvo por cuestiones de competencia y posicionamiento. Para poder conversar con un amplio espectro de contactos, hubo quienes abrieron cuentas con los diversos clientes de mensajería instantánea disponibles; con la dificultad de tener que descargar cada aplicación a la computadora o móvil. Esto

²⁶ De acuerdo con ComScore, a mediados de 2012 en México había 325 millones de cuentas de *Hotmail*, 298 millones de *Yahoo* y 289 millones de *Gmail*. Información citada en Moriba Cummings, "Con 325 millones de usuarios, Hotmail aún tiene su encanto", [en línea], México, en *CNN México*, 03 de julio de 2012, Dirección URL: <http://mexico.cnn.com/tecnologia/2012/07/03/con-325-millones-de-usuarios-hotmail-aun-tiene-su-encanto>, [consulta: 13 de febrero de 2014].

no sólo implicaba ocupar más memoria del disco duro y de la RAM (*Random-Access Memory* o Memoria de Acceso Aleatorio) del aparato²⁷, sino también agregar más tareas a la actividad digital del usuario.

Para resolver esta situación se desarrollaron los servicios multiplataforma (también conocidos como *gestores de cuentas*²⁸), los cuales admiten la conexión entre clientes de mensajería instantánea distintos debido a que pueden transmitir datos en múltiples protocolos. *eBuddy*, una de las aplicaciones de este tipo más populares en México, funciona como un portal con dos ventajas. Por un lado, facilita la *conversación* entre usuarios de un mismo *messenger* sin necesidad de instalar el cliente digital que lo permite; por el otro, habilita la charla entre individuos conectados a través de diferentes servicios de mensajería instantánea (ICQ, AIM, Windows Live Messenger, Yahoo, GTalk²⁹) e incluso Facebook, usando la cuenta de correo registrada en cada uno. Otro ejemplo es Trillian que además de integrar a las aplicaciones anteriores en un mismo entorno digital, también acepta cuentas de Skype en su versión PRO (con costo).

Skype es un caso muy peculiar de expansión de los servicios de mensajería instantánea. Posee una interfaz similar a la de Windows Live Messenger y las funciones básicas de cualquier cliente de IM; no obstante, su principal valor radica en la posibilidad de acceder al servicio con cualquier cuenta de correo válida. De esta manera, la aplicación rompió con la segregación de usuarios que en un principio resolvieron los servicios multiplataforma. Además, en 2006 se incluyó para la versión 3.1 de Skype el *directorio de usuarios* mediante el cual se podían buscar individuos ajenos a tus contactos aplicando filtros de edad, idioma, región y género. Esto se incluyó con el afán de hacer más social la aplicación y rebasar los límites de la comunicación entre conocidos fuera de línea.

²⁷La capacidad de memoria del disco duro, de la RAM y del procesador son aspectos determinantes para que los usuarios decidan adquirir uno u otro dispositivo informático; porque de aquellos (y en muchos casos también de la velocidad de la conexión a Internet) depende la rapidez o lentitud en la realización de tareas y la transmisión de datos.

²⁸Probablemente, estas aplicaciones dieron la pauta para los gestores de cuentas de redes sociales como HootSuite o Tweetdeck.

²⁹Desde 2013, GTalk fue sustituido por Hangouts una aplicación multiplataforma que Google creó para integrar aquella, Google+ Messenger y Google+ Hangouts (éstas dos últimas eran aplicaciones de mensajería instantánea para los usuarios de Google Plus (G+), la red social de Google) en una única herramienta de IM que también permite videollamadas. Por sus funcionalidades, Hangouts tendría una competencia directa con Skype de no ser porque es necesario tener una cuenta de Gmail para acceder a ésta.

Skype ofreció mayor calidad y estabilidad en las llamadas y videollamadas VoIP que otros clientes de mensajería instantánea. De hecho, esta aplicación de IM fue pionera en ofrecer comunicación audiovisual en tiempo real a través de Internet. A diferencia del Messenger de Microsoft, permitía una vista entre usuarios más amplia durante este tipo de llamadas; lo cual ha sido valorado positivamente por ellos desde entonces. Al igual que con GTalk y Windows Call³⁰, con *Skype* también se pueden hacer llamadas de voz a números telefónicos fijos y móviles e, incluso, llamadas grupales (en estos casos, mediante la compra de tiempo aire del cliente digital).³¹

Todas las funcionalidades de Skype no fueron suficientemente apreciadas hasta el auge de las redes sociales digitales, cuando los usuarios prefirieron conversar más en éstas que ingresando a alguna aplicación de mensajería instantánea. Facebook y Twitter se convirtieron en rivales sumamente fuertes para Microsoft; especialmente, la primera, por la cual, Windows Live Messenger empezó a registrar menor actividad. La versión 2011 de dicho cliente digital incluía la posibilidad de conectar la cuenta de IM con las cuentas de Facebook, Twitter, MySpace y LinkedIn, pero esto no evitó que la experiencia digital que dichas redes sociales les ofrecían por separado fuera más agradable para los usuarios.

Ante esta situación, Microsoft decidió comprar Skype ese mismo año para brindar el servicio de IM a los usuarios de Windows Live Messenger, sustituyéndolo a partir de octubre de 2013³². Sin duda, fue una medida tomada para competir contra *Facebook*. Actualmente, Skype también permite el acceso a su servicio con una cuenta de esta red social; sin embargo, es curioso que suela haber dificultades para ingresar de esta forma. ¿Tendrá Microsoft algo que ver con esto?

Las redes sociales digitales trascendieron a los clientes de mensajería instantánea como plataformas de comunicación a través de Internet porque retomaron algunos de sus aspectos básicos e integraron propiedades que facilitaron la interacción y permanencia de los usuarios en la red. Tal como

³⁰ La extensión de Windows Live Messenger para realizar llamadas telefónicas mediante VoIP.

³¹ A partir de abril de 2014, el servicio de videollamadas grupales se volvió gratuito.

³² Con la migración respectiva del sitio Hotmail a Outlook para brindar el servicio de correo electrónico a las cuentas soportadas por Microsoft.

menciona Baron, “la escena de la comunicación en línea ha evolucionado enormemente. Uno de los cambios más grandes ha sido la proliferación de las redes sociales, que permiten a grupos de personas establecer afinidades sociales en línea usando herramientas como perfiles y mensajes que de alguna manera son reminiscencias de la IM.”³³ ¿Cómo ocurrió esto?

1.1.3 La integración de la IM a la interfaz de las redes sociales

Una red social digital es un portal de Internet que permite la interacción y comunicación a distancia de personas y organizaciones de diversa índole (comercial, gubernamental, artística o cívica). Integra, principalmente, una plataforma de publicación y almacenamiento de material escrito, gráfico y audiovisual (al estilo de los blogs); la interfaz de los foros y de los grupos de discusión; aplicaciones varias y un servicio de mensajes en tiempo real (similar a la mensajería instantánea). Como “servicio basado en la web [...] permite a los individuos construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, y ver y recorrer la lista de conexiones y aquellas hechas por otros dentro del sistema.”³⁴

Para acceder a una red social, es necesaria una cuenta de correo electrónico. Como portales de acceso público, la mayoría de estos sitios aceptan cualquier cuenta sin importar el cliente digital que la provea. La única excepción a esto ha sido Google Inc., que desde su lanzamiento decidió manejar a Google+ (Google Plus) y su predecesor, Google Buzz, únicamente para los usuarios de Gmail³⁵. Las redes sociales terminaron, casi por completo, con la segregación de usuarios que existió en la comunicación a través de mensajería instantánea. No sólo aceptaron la confluencia de cuentas de correo sino también la vinculación entre cuentas de diferentes redes sociales e, incluso, de los perfiles de usuarios con sitios web ajenos a la red social. Así, la gente que accede a las redes sociales

³³ Naomi S. Baron, “My Best Day” en *op. cit.*, p. 12. (Traducción de quien escribe).

³⁴ Guadalupe López; Clara Ciuffoli, *Facebook es el mensaje: oralidad, escritura y después*, Argentina, La Crujía Ediciones, 2012, p. 54.

³⁵ Lo cual solamente fungió como limitante de expansión ante una falsa idea de mayor posicionamiento para la empresa de Larry Page (Google).

decide con quién estar en contacto (persona, grupo, empresa, institución o marca) a través de su perfil personal.

Los perfiles personales de las redes sociales son más extensos que las fichas de contacto de usuario de los servicios de mensajería instantánea. Aparte del nombre o seudónimo del usuario, incluyen datos de nacimiento y origen, lugares de realización de estudios y trabajo, álbumes de fotografías, el listado de publicaciones que ha hecho y, a diferencia de la IM, muestra los usuarios con quienes está vinculado³⁶. Toda esta información puede ocultarse o mostrarse públicamente según decida el portador del perfil. Ya *conectados*, los usuarios pueden enterarse de lo que sus contactos han publicado mediante el *news feed* o servicio de noticias de la red social, el cual es visible en la página principal del sitio. Cada individuo puede publicar en su perfil lo que desee (siempre y cuando no transgreda las políticas de contenido del portal), e interactuar desde ahí mismo con otras personas comentando o compartiendo mensajes entre sí.

Hoy en día, es posible acceder a varias redes sociales digitales en el ciberespacio, cada una con una interfaz que las distingue y con posibilidades diferentes para ofrecer a los usuarios. Un individuo puede tener una o más cuentas diferentes en las diversas redes que existen. Twitter maneja como principal valor la síntesis, porque sólo permite la publicación de mensajes escritos de máximo 140 caracteres³⁷; sin embargo, a pesar de la brevedad de los discursos, funciona como una red de información en tiempo real. Twitter también permite la publicación de imágenes, videos e hipervínculos³⁸ a otros sitios. Tumblr es una red muy similar a Twitter pero más cercana al *blogging* tradicional y con la opción extra de aceptar publicación de audio sin texto escrito.

³⁶ Esta característica permite, propiamente, el desarrollo de una red social digital: *¿a quién conoces que yo conozco o que desearía conocer?*

³⁷ De ahí que se le considere también como un sitio de *microblogging*. Esto podría interpretarse como una limitación pero, en un entorno social de movimiento constante y multitareas, los usuarios han encontrado en la brevedad de esta red un recurso para estar informados sobre lo que les interesa de manera ágil y rápida.

³⁸ Un hipervínculo es un enlace (dirección URL) que se encuentra dentro de una página web, mediante el cual se puede acceder a otra sección de la misma página o a una página distinta. De acuerdo con diversos teóricos como Lev Manovich, Diego Levis y Carlos Scolari; los hipervínculos son los elementos que permiten propiamente la existencia de Internet, es decir, de una red mundial de información.

Google+ es muy similar a Facebook, con las reservas que se mencionaron anteriormente, y con acceso directo a todos los servicios de Google³⁹. LinkedIn promueve el mantenimiento de lazos laborales entre usuarios que ya se conocen por trabajar o haber trabajado juntos, y la creación de vínculos nuevos con gente del sector o industria donde se tenga o se desee experiencia profesional. YouTube se enfoca en la difusión de material audiovisual; Pinterest, de imágenes fijas, principalmente; Flickr e Instagram, de contenidos visuales en general; y Spotify, Deezer y SoundCloud, de música y otros productos sonoros.

Facebook es la más popular de estas plataformas digitales. Desarrollada por Mark Zuckerberg en 2004, en principio sólo para la comunidad estudiantil de la Universidad de Harvard, con el tiempo se ha convertido en la red social con más usuarios en el mundo. A diferencia de los sitios ya mencionados, Facebook está pensado como un espacio diseñado para comunicarse entre *amigos*, a diferencia de los *seguidores* y *seguidos* de Twitter, o de las *conexiones* de LinkedIn, por mencionar algunos ejemplos. La idea de relacionarse con otros usuarios como *amigos*, independientemente de si se les conoce o no en persona, hace más cercana la interacción en el entorno digital, ya sea como extensión de un contacto físico efectivo o como metáfora del mismo.⁴⁰

Además de integrar la mayoría de las posibilidades que las otras redes ofrecen, Facebook incluye juegos en línea y aplicaciones cuyo principal beneficio es permitir la interacción constante entre usuarios. Una de éstas es el chat, que tiene más similitudes con los servicios de mensajería instantánea que con los portales de IRC (*Internet Relay Chat*). Mientras en los IRC's los usuarios pueden conversar con individuos completamente desconocidos con quienes sólo se desea interactuar en un momento determinado, en el chat de Facebook la comunicación se da con personas con quienes ya se tiene una relación o con las cuales se busca construir alguna (presencial o a distancia). Aquí, dos o más usuarios

³⁹ A pesar de que Google+ pretende una interacción entre usuarios más similar a la que tienen en términos físicos, y que plantea soluciones a las fallas que sus competidores tienen; esta red social digital no ha podido posicionarse por encima de Facebook. Para ver más sobre *El proyecto Google+*, véase <http://gplusproject.appspot.com/static/es.html>.

⁴⁰ "La mayoría de las funciones de Facebook se fundamentan en la idea de que hay personas a tu alrededor con las que quieres interactuar y mantenerte en contacto. Tanto si se trata de amigos, familiares, compañeros de trabajo o conocidos, en Facebook son tus amigos desde el momento en que conectas con ellos." Juan Faerman, *Faceboom: el nuevo fenómeno de masas*, México, Océano, 2011, p. 28.

pueden charlar de manera privada, lo cual sólo es posible en los IRC's abriendo una ventana adicional que permite la participación de dos usuarios.

A diferencia de las aplicaciones de IM, el chat de Facebook no permite la elección de un estado de conexión distinto al disponible. La única manera en que un usuario puede comunicarse con sus *amigos* sin que todos vean que está en línea, es mediante los *mensajes directos* a los cuales se accede en la bandeja de entrada (*inbox*). Anteriormente, las conversaciones realizadas en cada aplicación eran independientes, pero desde hace algunos años la bandeja de entrada y el chat están ligados; con lo cual es posible guardar un historial de todas las conversaciones que el usuario realiza de manera privada. Mientras el chat tiene mayor parecido con los servicios de mensajería instantánea, la *inbox* se asemeja un poco más al servicio de correo electrónico.⁴¹

Las investigadoras argentinas Guadalupe López y Clara Ciuffoli en su libro *Facebook es el mensaje: oralidad, escritura y después* (2012), consideran que las redes sociales digitales como plataformas de comunicación se basan, principalmente, en la interfaz de los blogs. La presentación y almacenamiento de publicaciones hechas por los usuarios, de la más reciente a la más antigua, es la característica más similar que retoman las redes sociales de los blogs. Sin embargo, de manera más amplia, es notorio que la dinámica interactiva de éstas fluye inmediata y simultáneamente a partir de los mensajes instantáneos tanto públicos como privados. Sin la IM, estas plataformas perderían su interfaz principal de interacción y se convertirían en un compendio de imágenes y anuncios que los usuarios podrían manipular o consultar.

La estructura operativa de las redes sociales rebasa el tiempo de espera que tendría la réplica entre usuarios conectados a través de un blog. Mientras en éste los implicados en una discusión deben esperar la llegada de un mensaje a su correo electrónico para saber si hay interacción; en una red social, aparte del recurso anterior, el sistema notifica al usuario justo cuando alguien ha comentado alguna de sus publicaciones o cuando alguien desea que éste haga una réplica a

⁴¹ Así, con todas sus bondades, y conforme pasa el tiempo, parece que el proyecto de Zuckerberg era hacer de Facebook un sistema digital en la nube que permitiera integrar todos los servicios de comunicación a través de Internet. De hecho, desde 2011 permite también las videollamadas; función que Google+ también integra a través de Hangouts.

cierto mensaje público (etiquetas⁴²). Los usuarios sólo pueden participar de esta comunicación en tiempo real si están conectados a Internet. De no ser así, al ingresar nuevamente a su perfil, pueden ver la fecha y la hora de la invitación a comunicarse, y continuar o no la *conversación*.

Con la expansión del consumo de teléfonos inteligentes y tabletas, los desarrolladores de las diversas redes sociales, así como los de los servicios de mensajería instantánea, diseñaron aplicaciones para acceder a éstas desde dichos dispositivos. Estas *apps*⁴³ permiten ingresar a los perfiles sociales en una vista más *ligera* que la tradicional, lo cual reduce el tiempo y el volumen de descarga de contenidos. Aunque las redes sociales fueron diseñadas inicialmente para su uso en ordenadores de escritorio, fue en las interfaces móviles donde los usuarios se involucraron más con la participación e interacción en redes sociales⁴⁴, precisamente por tener los dispositivos a la mano en los momentos cuando surgía la necesidad de compartir opiniones o experiencias.⁴⁵ También fue en el ámbito móvil donde aparecieron aplicaciones de mensajería instantánea especialmente diseñadas para facilitar la comunicación a través de Internet.

1.1.4 La mensajería instantánea móvil

Desde los últimos años de la primera década del siglo XXI, los teléfonos inteligentes han ganado bastante popularidad en diversos países del mundo. Tan sólo en México se tenía registro de 23 millones de usuarios de smartphones en mayo de 2012, de acuerdo con un estudio realizado por Google, la consultora IPSOS y *Mobile Marketing Association* (la herramienta digital *Our Mobile Planet*)⁴⁶.

⁴² Se entiende por *etiquetar* al acto de agregar el nombre de algún contacto a una publicación en Facebook para que, automáticamente, el usuario reciba una notificación de que alguien desea compartir algo con éste o que desea compartir opiniones.

⁴³ Abreviatura de *applications*, cómo se llama coloquialmente a las aplicaciones para móviles.

⁴⁴ "Facebook (algo que no fue previsto expresamente en este trabajo, pero que no podemos ignorar como tendencia) ya tiene el cincuenta por ciento de su tráfico en la versión móvil." Guadalupe López; Clara Ciuffoli, *op. cit.*, p. 17.

⁴⁵ De acuerdo con la herramienta de análisis, *Our Mobile Planet* de Google, 9 de cada 10 usuarios mexicanos entran a las redes sociales desde su *smartphone*. Véase IBTimes México, "Google México: Usuarios de *smartphones* crecerán en 70% para 2015", [en línea], México, XATAKA México, 17 de mayo de 2012, Dirección URL: <http://www.xataka.com.mx/celulares-y-smartphones/google-mexico-usuarios-de-smartphones-creceran-en-70-para-2015>, [consulta: 14 de octubre de 2012].

⁴⁶ CNN México, "El 72% de los usuarios de 'smartphones' en México no sale sin su celular", [en línea], México, CNN México, 16 de mayo de 2012, Dirección URL: <http://mexico.cnn.com/tecnologia/2012/05/16/el-72-de-los-usuarios-de-smartphones-en-mexico-no-sale-sin-su-celular>, [consulta: 14 de octubre de 2012].

Estos *gadgets* son pequeños ordenadores portátiles que permiten realizar una gran variedad de tareas, las cuales, años antes, sólo eran posibles mediante una computadora tradicional. Aun cuando existen dispositivos portátiles como laptops, netbooks y tablets, la practicidad que ofrecen los smartphones para algunas actividades informáticas es incomparable en términos de tiempo, dinero y espacio. Uno de sus principales atractivos es la posibilidad de acceder a Internet mediante un servicio de red móvil o de una conexión Wi-Fi. Aprovechando esta posibilidad y para facilitar la comunicación entre usuarios de estos aparatos, se crearon las aplicaciones de mensajería instantánea móvil.

Después de que se instala alguna de estas aplicaciones, ésta automáticamente registra el número telefónico del chip o tarjeta SIM del dispositivo móvil y muestra al usuario quienes de sus contactos registrados en su celular también cuentan con el mismo servicio de mensajería instantánea. Sólo usando la misma *app* pueden comunicarse de esta forma. Tal como en las aplicaciones para escritorio, los usuarios pueden enviarse mensajes de texto y de voz, archivos, imágenes, videos y, en algunos casos, realizar videollamadas. Cada usuario puede configurar su nombre, su foto de perfil, su estado de conexión y si desea o no mostrar la última hora en que accedió. El individuo se mantendrá en línea siempre y cuando su teléfono esté conectado a Internet.

Las aplicaciones de mensajería instantánea móvil han tenido gran aceptación porque a diferencia de los SMS's que sólo se pueden enviar a través de la operadora de telefonía móvil, los mensajes enviados a través de dichas *apps* se pueden mandar a través de la conexión a Internet de la compañía telefónica contratada o mediante un acceso Wi-Fi a una red local. Los SMS son más costosos que los mensajes instantáneos porque mientras los primeros se cobran por cada emisión de 160 caracteres, los segundos se incluyen dentro del consumo de megabytes del plan de red del usuario; y en realidad, se necesitan varias enunciaciones para completar un *mega*. Así, los usuarios de smartphones pueden conversar prolongadamente (en extensión y tiempo), sin preocuparse por el rápido

consumo de su saldo; y si están conectados a una red inalámbrica, la comunicación es gratuita.⁴⁷

Tal como en las redes sociales, en la mensajería instantánea móvil algunas limitantes de sus antecesores desaparecen. La segregación dada por los distintos proveedores de correo electrónico, se anula. En este caso, no importa la compañía telefónica ni la región de donde provenga el número móvil, mientras los usuarios tengan acceso a Internet y cuenten con la aplicación instalada, éstos pueden comunicarse en tiempo real. De hecho, este servicio parece ser más efectivo que la interacción en redes sociales cuando se trata de establecer contacto inmediato mediante un móvil. En la mensajería instantánea móvil, la *conversación* puede cerrarse o no; la posibilidad de continuar compartiendo impresiones o discutiendo algún tema está siempre latente.

Viber, WeChat, Line, Facebook Messenger (extensión móvil del chat-*inbox* de Facebook) y WhatsApp son algunas de las aplicaciones más populares de este tipo. Esta última es la líder con 400 millones de usuarios activos al mes en todo el mundo a diciembre de 2013⁴⁸; y registros de 325 millones de fotos compartidas, 11 mil millones de mensajes enviados y 20 mil millones de mensajes recibidos en chats grupales cada día a julio del mismo año⁴⁹, según datos de WhatsApp Inc. publicados en su blog oficial. De acuerdo con un estudio de valor agregado móvil que Monitor Ascision difundió en septiembre de 2013, alrededor del 84% de usuarios mexicanos de teléfonos móviles usaban WhatsApp.⁵⁰

Por lo anterior, WhatsApp ya ha superado a Facebook Messenger como aplicación más empleada para comunicarse a través de Internet mediante el teléfono móvil. Esto probablemente se deba a que la interfaz de la primera es mucho más ligera que la de la segunda, por lo cual reduce el consumo de datos y de memoria en el dispositivo, facilitando el envío y recepción de mensajes y

⁴⁷ Aparte de la disminución tanto en los costos de equipos como en los planes de datos para celular, es probable que la aparición de la mensajería instantánea móvil y los beneficios que brinda, hayan influido en el aumento de usuarios de *smartphones*.

⁴⁸ CNNExpansión, "WhatsApp suma 400 millones de usuarios", [en línea], México, *CNNExpansión*, 19 de diciembre de 2013, Dirección URL: <http://www.cnnexpansion.com/negocios/2013/12/19/whatsapp-logra-400-millones-de-usuarios>, [consulta: 17 de marzo de 2014].

⁴⁹ Eduardo Marín, "WhatsApp sigue siendo el rey de la mensajería instantánea", [en línea], s/lugar de edición, *ALT1040*, 22 de octubre de 2013, Dirección URL: <http://alt1040.com/2013/08/300-millones-usuarios-whatsapp>, [consulta: 17 de marzo de 2014].

⁵⁰ *CNNExpansión*, *op. cit.*

reduciendo el costo de la comunicación. Sin duda, esta desventaja competitiva no debe agrandar a Zuckerberg, pero, en el entorno digital, los usuarios son quienes tienen la última palabra sobre qué es útil y qué no.⁵¹

La mensajería instantánea en sus diversas versiones ha impactado de manera contundente en las prácticas comunicativas de los seres humanos. Estas plataformas digitales transforman no sólo su proceso de socialización, sino también los esquemas simbólicos (es decir, las formas de representación signíca y discursiva) que utilizan para poder establecer contacto entre sí. En una época de cambios tecnológicos tan acelerados en la cual es difícil darse tiempo para sentarse frente a frente a platicar y es una costumbre realizar muchas tareas al mismo tiempo; la mensajería instantánea aparece como un recurso adecuado para comunicarse. Por eso, ante nuevas circunstancias socioeconómicas, culturales y tecnológicas, los usuarios decidieron modificar su manera de *conversar*.

1.2 Transformaciones en las prácticas comunicativas digitales⁵² a partir de la mensajería instantánea

Si se parte de los postulados de Marshall McLuhan en *La comprensión de los medios como las extensiones del hombre*, se encuentra una primera explicación a los cambios en el lenguaje por la aparición de los servicios de mensajería instantánea. De acuerdo con McLuhan, cualquier nueva tecnología altera la percepción y el empleo de los sentidos del ser humano. La utilización de nuevos instrumentos detona cambios en los procesos del Sistema Nervioso Central del individuo; por tanto, en primera instancia, la persona debe adaptarse a su renovado entorno y después reestructurará su modo de actuar con base en las condiciones y recursos disponibles.

Es así como se puede entender por qué la interfaz que ofrecen los ordenadores favoreció cambios en las prácticas comunicativas de los individuos.

⁵¹ Tal situación indudablemente influyó en que Facebook decidiera comprar en febrero de 2014 a WhatsApp por 19,000 millones de dólares; aun cuando los creadores de la app habían dicho años antes, en varias ocasiones, que no tenían intención alguna de venderla.

⁵² En este apartado, y en general en esta investigación, se usa el término *lingüístico* no como propio de la *lengua*, sino como propio del *lenguaje* como capacidad humana de abstracción. En caso contrario, se hará mención pertinentemente.

Siguiendo a Lev Manovich en *El lenguaje de los nuevos medios de comunicación: la imagen en la era digital*, la interfaz de usuario “describe las maneras en que éste interactúa con el equipo. Comprende los dispositivos de entrada y salida física de datos [...] Integra también las metáforas que se usan para conceptualizar la organización de los datos informáticos [...] incluye también maneras de manipular los datos, es decir, una gramática de las acciones significativas que el usuario puede realizar con ella.”⁵³

En la comunicación a través de plataformas digitales se emplea un ordenador de escritorio o móvil para *conectarse* a Internet, cuyo instrumento principal de entrada de datos es un teclado físico o digital, según sea el caso.⁵⁴ Los usuarios emplean los símbolos tipográficos del teclado para expresarse de manera escrita, mientras los ven plasmados gráficamente en tiempo real en la pantalla de sus dispositivos. Un acto de comunicación escrita simultánea como éste, exige cierta rapidez de respuesta para mantener el flujo de interacción y la atención de los participantes. Al escribir velozmente, suelen cometer errores tipográficos que pueden afectar la comprensión de las ideas planteadas. Sin embargo, cuando ellos notaron la recurrencia de esto, desarrollaron, mediante el uso cotidiano, formas sencillas de expresarse usando la escritura sin reducir su tiempo de respuesta. Así, el uso de sus recursos lingüísticos comenzó a transformarse.

Desde una segunda aproximación, pueden retomarse las perspectivas de Adam Schaff en *Lenguaje y pensamiento*, quien define al lenguaje como una capacidad psíquica del ser humano que le permite percibir y transformar su realidad a partir de sistemas de signos que comparte en comunidad. Ante nuevas percepciones y condiciones sociales, los individuos crearán nuevas representaciones de su realidad. Si la comunicación a través de recursos digitales se da en circunstancias distintas a otras formas de establecer contacto entre sí, es entendible que fuera necesaria la creación de nuevos recursos de significación *ad hoc* con las modernas herramientas para comunicarse. A partir del lenguaje, las

⁵³ Lev Manovich, *El lenguaje de los nuevos medios de comunicación: la imagen en la era digital*, España, Paidós, Colección: Paidós Comunicación, 2005, p. 119.

⁵⁴ “La interfaz moldea la manera en que el usuario concibe el propio ordenador, y determina también el modo en que piensa en cualquier objeto mediático al que accede a través del ordenador.” *Ibid.*, p. 113.

personas no sólo se adaptan a su entorno, sino también lo modifican de acuerdo a sus requerimientos.

Condiciones socioeconómicas y culturales en México como la urgente dinámica laboral multitarea, la sobreespecialización profesional, la inestabilidad financiera e incluso la constante inseguridad en las ciudades; provocaron que los individuos encontraran en los mensajes cortos vía teléfono celular, en los chats, en los servicios de mensajería instantánea y en las redes sociales, los recursos ideales para mantenerse en contacto de manera sencilla, práctica y barata. No obstante, aun superando los límites geográficos, la comunicación dada a través de estas plataformas no resolvía un aspecto esencial para los seres humanos: la necesidad de cercanía entre sí.⁵⁵

A diferencia de las llamadas telefónicas, en donde los interlocutores perciben cierto acercamiento entre sí porque escuchan las inflexiones de sus voces, en la comunicación a través de mensajes escritos, por las características mismas de la escritura como sistema de signos, en un principio los usuarios sintieron cierta frialdad entre ellos. Comunicarse de esta forma les resultaba incómodo e incluso extraño porque la escritura dotaba de cierta formalidad sus expresiones. Si bien podían hacerse una llamada a través de su celular o de alguna aplicación de IM para *conectar* todavía más en su lejanía, el costo y la estabilidad de su conexión a Internet impedían que dichas opciones fueran rentables y ágiles.⁵⁶

En este contexto, los usuarios empezaron a desarrollar maneras de usar la escritura de manera menos ortodoxa. Más allá de que sus mensajes tuvieran una construcción más coloquial, aquellos empezaron a jugar con las letras y los símbolos presentes en los teclados para dotar de cercanía sus expresiones. Así,

⁵⁵ “Somos animales gregarios. Queremos percibir como se ven las otras personas cuando hablamos con ellas. Algunas veces la tecnología nos da pistas: hay ocasiones en las que podemos decir cuando alguien con quien hablamos por teléfono está sonriendo. Pero en los pasillos encontramos matices como el contacto ocular, la cercanía o la distancia. Escuchamos bromas, historias y chismes. Encontramos el juego constante que nos mantiene en la conversación.” Rose Moss citada por Naomi Baron en “The People We Become”, *op. cit.*, p. 25 (Traducción de quien escribe).

⁵⁶ Aquí cabe reflexionar respecto a varias cuestiones: ¿la tecnología aísla o integra? ¿qué es lo que aísla: la tecnología o las circunstancias? ¿las circunstancias o los seres humanos mismos? En una época en que la gente siempre está ocupada y pocas veces se detiene a charlar, ¿usa la tecnología para acercarse a pesar de la distancia, para evitar la fatiga de citarse en un café para hablar o para estar en contacto a pesar de la falta de tiempo para verse? Descubrir la respuesta requeriría de otro tipo de estudio, pero ciertamente la necesidad de compañía de los seres humanos, aunque sea mínima, es determinante.

rompiendo las reglas de la gramática, poco a poco empezaron a usar la escritura para representar su propia manera de hablar. Aunque lengua y escritura son sistemas de signos distintos, como la segunda representa simbólicamente aspectos esenciales de la primera, los individuos utilizaron las grafías para desarrollar nuevas formas de expresión a través de dispositivos y plataformas digitales con el propósito de mantener una *conversación escrita* a distancia.⁵⁷

Tomando en cuenta los registros históricos de la comunicación digital, la transformación de recursos lingüísticos que surgió en las conversaciones a través de Internet, comenzó en los mensajes de texto que los usuarios se enviaban desde su teléfono móvil. Sin embargo, los recursos semióticos visibles en dichas prácticas comunicativas han permeado gran cantidad de esferas sociales sólo a partir del uso y sin necesidad de establecer un movimiento de difusión. De hecho, el alcance ha sido tan grande que las manifestaciones discursivas de este tipo de comunicación ya no sólo aparecen en la red sino también en otros medios y soportes.

Como plantea Pedro Sempere en *McLuhan en la Era de Google. Memorias y profecías de la aldea global*, “las razones (del) éxito fulgurante (de los SMS’s) se derivan de las características del medio que son un modelo reducido de las propias características de la Era Digital: énfasis en la velocidad, la ubicuidad y la simplicidad, sensación de diálogo interactivo, y un cierto *efecto high-touch*: la sensación de proximidad física, de tocar al otro”.⁵⁸ No obstante, más allá de las características mismas de los teléfonos celulares, es a través del uso de recursos lingüísticos que los usuarios alcanzaron tal nivel dialógico de discurso.

En las salas de chat estos cambios fueron aún más visibles, empezando porque fueron creadas con el propósito de facilitar la conversación a distancia.⁵⁹

⁵⁷ “Las formas de comunicación entre las personas en red recuperan rasgos de la oralidad y pueden ser pensadas bajo la metáfora de la *conversación*.” Guadalupe López; Clara Ciuffoli, *op. cit.*, p. 94.

⁵⁸ Pedro Sempere, *McLuhan en la Era de Google. Memorias y profecías de la aldea global*, México, Editorial Popular, 2008, p. 319.

⁵⁹ “Podemos caracterizar un chat como una aplicación informática... que, haciendo uso de la conexión a Internet, permite la comunicación escrita inmediata y simultánea de múltiples usuarios... en un chat lo que el usuario escribe es enviado al servidor y leído por los demás usuarios conectados... Normalmente, los servidores que hospedan los chats organizan a sus usuarios en un número indeterminado de subsecciones llamadas canales. Así, un servidor concreto puede constar de un centenar de canales de conversación fijos, además de todos aquellos que los usuarios hayan querido crear puntualmente.” Joan Mayans i Planells,

Siendo el *Internet Relay Chat* una de las primeras plataformas digitales que permitieron la comunicación simultánea de muchos usuarios al mismo tiempo, fue el entorno perfecto donde, por sus características de socialización informal, se estableció el mencionado uso de la escritura como una especie de argot. Las posibilidades de exploración lingüística fueron tan amplias que los usuarios rebasaron los límites mismos del sistema y empezaron a usar los signos como señales gráficas para construir nuevos signos con el propósito de representar gestos, ademanes e incluso posturas del cuerpo (los emoticonos). De esta manera, sus mensajes enviados a la multitud cobraron una dimensión emotiva aún más fuerte, pudiendo conocer así, más precisamente, la intención de sus expresiones (alegría, enojo, tristeza, etc.).

Como apunta Diego Levis en *La pantalla ubicua. Televisores, computadoras y otras pantallas*:

Escribir en el chat requiere una fluidez que hace que en muchas ocasiones los interlocutores prefieran dejar a un lado las reglas gramaticales y ortográficas en búsqueda de una mayor eficacia comunicativa. Esto hace que sea habitual, en especial entre niños y jóvenes, el uso masivo de abreviaciones y contracciones que están creando un sistema específico de *codificación* que muchas veces *sacrifica* el uso de vocales y en el que, con el fin de expresar mejor aquello que se desea decir, se introducen diversos recursos tipográficos y un número creciente de íconos, conocidos como emoticones, que a modo de pictogramas electrónicos son utilizados para describir estados de ánimo, situaciones, personas e incluso algunas acciones.⁶⁰

Sin embargo, aunque los inicios de tales modificaciones lingüísticas están enmarcados en los SMS's y en el *Internet Relay Chat*, fue en los programas de mensajería instantánea donde éstas adquirieron mayor presencia. Como se dijo anteriormente, la IM le lleva ventaja al celular en los aspectos económico, temporal y comunicativo, y al chat en términos de comodidad, privacidad y diseño de interfaz. Es en este tipo de plataformas donde los usuarios han podido enviar muchos mensajes a bajo costo a quienes ellos decidan, utilizando, además de la escritura, emoticonos animados o inanimados que enriquecen la comunicación.

Género chat o cómo la Etnografía puso un pie en el ciberespacio, España, GEDISA, Colección: Cibercultura, 2002, pp. 19-20.

⁶⁰ Diego Levis, *La pantalla ubicua. Televisores, computadoras y otras pantallas*, Argentina, La Crujía, Colección: Inclusiones, 2009, 2ª ed., p. 223. Las cursivas son de quien escribe.

Asimismo, cuando las redes sociales recuperaron la mensajería instantánea como parte de su interfaz y surgieron las aplicaciones móviles de este servicio, las personas continuaron empleando dichos recursos lingüísticos y los han mantenido hasta ahora.

Los cambios en el lenguaje son producto de la evolución tecnológica y la transformación de la dinámica social. Tanto la inmediatez como la brevedad de las interacciones en línea han exigido a los usuarios mayor economía de recursos lingüísticos para comunicarse. Las barreras de tiempo y espacio se quiebran a través de Internet: se está y no se está en todo momento y en ninguno. A través de la *conversación digital*, los usuarios rebasan las fronteras de la pantalla representando tanto acciones como expresiones orales que tendrían lugar en una conversación cara a cara. Es en este acto comunicativo donde se ha dado una confluencia de sistemas semióticos diversos, y se modifica la comprensión y uso de los mismos para construir sentido.

Retomando a Ángel J. Gordo López e Ignacio Megías Quirós en su estudio *Jóvenes y cultura messenger. Tecnología de la información y la comunicación en la sociedad interactiva*:

En cualquier caso, todos los argumentos que inciden en la diferenciación entre la comunicación “cara a cara” y la mediada por la tecnología, no impiden que, en lo que se refiere al lenguaje y las formas de expresión y comunicación a partir de Internet como canal, se aprecien activos que la sitúan como forma de desarrollar nuevas posibilidades comunicativas, o nuevas potencialidades, hasta ahora soterradas. Nos referimos a lo que se interpreta como un mayor desarrollo de todo lo que tiene que ver con la “creatividad” o, cuando menos, la creatividad a partir de canales novedosos. Creatividad centrada en el empleo de nuevas claves de comunicación e interacción, y en el máximo aprovechamiento de los recursos que ofrece un canal que parte de la “desventaja” de estar tan alejado de lo asociado con “lo humano”.⁶¹

Independientemente de las circunstancias socioeconómicas presentes desde hace casi 20 años, que limitan el contacto físico frecuente entre seres humanos, éstos han utilizado su imaginación para desarrollar nuevos usos de los signos escritos y gráficos con tal de tener una comunicación más cercana a pesar

⁶¹ Ángel J. Gordo López e Ignacio Megías Quirós, *Jóvenes y cultura messenger. Tecnología de la información y la comunicación en la sociedad interactiva*, España, FAD - INJUVE, 2006, p. 148.

de estar vinculados únicamente por un dispositivo conectado a la red mundial de información. De hecho, pareciera tan intensa su necesidad de verse e incluso sentirse que tratan de establecer un simulacro de conversación cara a cara al chatear en aplicaciones de IM o redes sociales.

Entonces, ¿cómo emplean los usuarios los recursos semióticos disponibles para charlar en plataformas digitales? ¿Qué similitudes y diferencias existen entre la conversación presencial y la *conversación digital*? ¿Por qué es válido usar el término *conversación* para referirnos a la comunicación a través de servicios de mensajería instantánea? En las siguientes líneas, se analizarán a fondo estas cuestiones con el propósito de entender la naturaleza de las prácticas comunicativas simultáneas en Internet que están vigentes en la sociedad mexicana contemporánea.

CAPÍTULO II: LA CONVERSACIÓN, ACTO COLECTIVO DE CONSTRUCCIÓN DE SENTIDO

En esta sección se explicará, desde un enfoque semiótico, qué es la conversación y cómo se caracteriza en su realización cara a cara y a través de los servicios de mensajería instantánea. Mediante esta reflexión teórica, se analizarán detalladamente los recursos sígnicos que permiten una comunicación más cercana en plataformas digitales de manera muy similar a la que se da en un contexto presencial.

La *conversación*, en términos generales, es un acto comunicativo mediante el cual dos o más personas intercambian ideas, emociones y puntos de vista sobre sí mismos, sus semejantes y su entorno. Esta interacción sólo es posible si los individuos que deseen entablar contacto comparten uno o más sistemas de signos, los cuales funcionan como representaciones de una realidad común. A la facultad psíquica del ser humano para abstraer sus percepciones, es decir, para entender la realidad a partir de signos, se le llama *lenguaje*.

El lenguaje es “la única forma de ser del pensamiento y, al mismo tiempo, su realidad y su realización... (es también) el elemento propio de la comunicación”⁶². Esta capacidad mental se materializa en los signos. Un signo “es algo que, para alguien, representa o se refiere a algo en algún aspecto o carácter... está en lugar de algo, su objeto... (pero) no en todos los aspectos, sino sólo con referencia a una suerte de idea...”⁶³. Es a través de los signos que el ser humano comprende su entorno y construye su concepción de la realidad.

Un conjunto de signos de la misma índole, es decir, que implican aspectos materiales y simbólicos comunes, conforman un sistema semiótico específico. La lengua, la escritura, los gestos y los elementos de composición gráfica son algunas de las manifestaciones sígnicas empleadas por los individuos para representar su experiencia interna y externa, entenderla y, a su vez, compartirla. Sin duda, la integración de varios sistemas semióticos es parte importante para la

⁶² Julia Kristeva, *El lenguaje, ese desconocido. Introducción a la Lingüística*, España, Editorial Fundamentos, 1988, p. 14.

⁶³ Charles S. Peirce, *La ciencia de la Semiótica*, Argentina, Nueva Visión, 1986, p. 22.

construcción de una comunidad porque implica un acuerdo social y cultural respecto a lo que resulta significativo para cierto grupo, lo cual favorece la convivencia entre individuos aunque cada uno perciba las cosas de manera única.⁶⁴

Un signo existe no sólo por el objeto al que hace referencia, sino también por su utilidad en la práctica cotidiana. El proceso de construcción de sentido o de significación ocurre en el individuo a partir de varios sistemas de signos compartidos en comunidad que se materializan en *discurso*, este último entendido como “la participación del sujeto en su lenguaje”, es decir, la expresión que la persona realiza al emplear su conocimiento sobre dichos conjuntos semióticos. Por lo tanto, es mediante la comprensión y apropiación de signos en el seno de su sociedad como un ser humano puede comunicarse: se vuelve lector y productor de discursos.⁶⁵

Cuando está ante un signo conocido, de acuerdo con Charles S. Peirce, el sujeto identifica, en un proceso mental sumamente veloz, sus tres componentes: el *representamen*, los aspectos materiales que dan existencia al signo como representación de algo; el *objeto* al cual hace alusión el signo; y el *interpretante* o signo equivalente del primer signo. A través de este reconocimiento, el individuo realiza una primera interpretación del signo, la cual, al llevarlo a la comprensión de otro signo, continúa de manera infinita. Esta construcción interminable de sentido se da porque, si bien un signo se refiere a un objeto determinado, la persona puede dotar tal representación con un significado más amplio al dado en primera instancia, según el contexto donde el individuo perciba el signo y las referencias

⁶⁴ “Si bien las circunstancias pueden permanecer materialmente iguales en todo momento, el modo en que las entendemos, lo que seleccionamos como objeto de nuestra atención o nuestra acción, la forma en que reunimos acontecimientos dispersos en el espacio y el tiempo y les atribuimos un significado, dependen en gran medida de nuestro uso del lenguaje.” John, Shotter, *Realidades conversacionales: la construcción de la vida a través del lenguaje*, Argentina, Amorortu, 2001, p. 12.

⁶⁵ “La función primaria del lenguaje es la comunicación, el intercambio social.” Lev S. Vygotsky, *Pensamiento y lenguaje: Teoría del pensamiento cultural de las funciones psíquicas*, México, Quinto Sol, 2005, p. 21.

de su bagaje personal, social y cultural.⁶⁶ Dicho proceso inacabable de significación, Peirce lo denomina *semiosis infinita o ilimitada*⁶⁷.

Pocas veces la comprensión y producción de signos se queda en un nivel denotativo: como el ser humano es consciente de sus sensaciones, emociones y deseos; la percepción de su realidad natural y social siempre conlleva una carga emotiva. El proceso de significación se realiza en las esferas individual y grupal; por lo tanto, el sujeto puede otorgar un sentido personal a determinadas manifestaciones sónicas. No obstante, al nacer en un grupo inserto en un espacio y tiempo específicos, la carga cultural de los sistemas semióticos utilizados por la comunidad, es aprendida por el individuo como parte de su vida social. Así, mediante la convivencia entre seres humanos, cada persona desarrolla el lenguaje y, asimismo, surgen los signos.

Por consiguiente, la conversación aparece como una práctica comunicativa mediante la cual dos o más personas construyen sentido al intercambiar los interpretantes a los cuales llega cada una basándose tanto en las percepciones de su entorno como en la comprensión de éstas a través de la identificación y representación de elementos semióticos. Los seres humanos necesitan establecer grupos para sobrevivir y es mediante la comunicación que ellos pueden llevar una vida colectiva.⁶⁸ Para establecer comunidades, los individuos requieren llegar a acuerdos, es decir, entenderse, compartir posturas similares respecto a su alrededor. Dicha necesidad es justo la que influyó en el desarrollo de su capacidad lingüística y, a su vez, en la generación de todas las manifestaciones sónicas conocidas. A través del uso de ciertos signos, los sujetos se representan tanto a sí mismos como a su mundo.

⁶⁶ “La conversación es un encuentro de mentes con diferentes recuerdos y costumbres. Las mentes no se limitan entonces a intercambiar datos: los transforman, los vuelven a moldear, extraen de ellos diferentes implicaciones, se internan en nuevos cursos de pensamientos.” Theodore Zeldin, *Conversación. Cómo la conversación puede cambiar su vida*, España, Alianza, 1999, p.14.

⁶⁷ “(El signo es) cualquier cosa que determina a otra cosa (su interpretante) a referirse a un objeto al cual ella también se refiere (su objeto) de la misma manera, deviniendo al interpretante a su vez en signo, y así sucesivamente *ad infinitum*.” C. S. Peirce, *op. cit.*, p. 59.

⁶⁸ “Si te detienes a pensar por un momento, no es difícil ver que la conversación —o la interacción, si se desea una descripción más general— es potencialmente *la* manera central mediante la cual hacemos amigos, construimos relaciones, aprendemos cosas, hacemos nuestro trabajo, etc.” Tim Rapley, *Doing conversation, discourse and document analysis*, EUA, Sage, 2007, p. 72. (Traducción de quien escribe).

Al expresarse, cada individuo da por hecho que el otro va a entender su discurso de la misma manera que él mismo, pero no siempre es así. Las personas nunca interpretarán exactamente igual las *enunciaciones*⁶⁹ del otro, pero sí pueden construir el sentido de éstas a partir de la interpretación de signos comunes usados en ciertas circunstancias. Como mencionan Pio Ricci y Bruna Zani en *La comunicación como proceso social*:

“En los intercambios de la conversación existen elementos no comunicados explícitamente sino sugeridos, insinuados, que se dejan entender, presupuestos. A menudo, además, las frases de las conversaciones naturales son incompletas y ambiguas [...] Sin embargo, a pesar de la contextualidad de los significados y la complejidad de las estructuras de la conversación, las personas hablan entre sí y se entienden sin dificultad. Esto se debe al hecho de que poseen un “conocimiento de sentido común” para orientarse dentro de la conversación, realizando un trabajo continuo de interpretación”.⁷⁰

El ser humano debe aprender a comunicarse, lo cual implica hacerse entender por los demás y tratar de entenderlos también.⁷¹ A través de la interacción con sus semejantes, las personas aprenden los sistemas semióticos y las posibilidades de significación que éstos les permiten en un contexto cultural definido. Mediante el constante flujo de entendimiento mutuo, o sea, en el proceso interactivo de construcción de sentido, los seres humanos pueden actuar en su entorno de manera individual y colectiva. Desde esta perspectiva, la conversación puede valorarse como una práctica social desde la cual los individuos comienzan el desarrollo de sus habilidades comunicativas, porque a partir de ésta aprenden los sistemas semióticos disponibles en su comunidad.⁷²

Hay dos características que distinguen a la conversación de cualquier otro acto comunicativo. La primera de ellas es la simultaneidad con la cual las

⁶⁹ Si bien Émile Benveniste comprendía la *enunciación* como un fenómeno discursivo meramente lingüístico, en esta investigación se entiende como cualquier acto de producción discursiva realizado por el individuo sin importar los sistemas semióticos que emplee.

⁷⁰ Pio E. Ricci Bitti y Bruna Zani, *La comunicación como proceso social*, México, Grijalbo - CONACULTA, 1990, p. 199.

⁷¹ Más allá del interesante proceso que abarca la construcción, interpretación y producción de signos; es cierto que lograr entenderse entre sí es uno de los mayores retos que tiene el ser humano toda su existencia. Para poder lograr un entendimiento mutuo es importante que el individuo haya aprendido los sistemas semióticos para comprenderlos o usarlos en algún momento, pero, sobre todo, que tenga la disposición de escuchar, leer u observar los discursos de los demás para capturar toda la carga significativa que contienen, es decir, para ponerse en el lugar del otro.

⁷² El infante no sólo aprende lo que determinado signo lingüístico significa, sino que éste, dicho con determinada entonación o con determinado acento, adquiere un sentido específico.

personas involucradas realizan sus enunciaciones. Casi en el instante mismo cuando un individuo comparte una construcción significativa con alguien, éste es partícipe de tal expresión. Esta situación no ocurre cuando se desarrolla el contenido de una obra literaria, una composición fotográfica o un material audiovisual; en estos casos, la producción del autor y la apreciación de los lectores se llevan a cabo en momentos distintos.

Al conversar, después de que una de las personas termina su enunciación, el otro realiza la suya y así sucesivamente hasta cuando los involucrados dan cierre al intercambio comunicativo. Esta alternancia entre las expresiones de los individuos es posible porque cada uno toma un turno como productor de discurso. Este es el segundo rasgo esencial de la conversación. De acuerdo con Naomi Baron en su obra *Always on: Language in an online and mobile world*, “un “turno” es la enunciación que un hablante hace mientras él o ella tiene la oportunidad antes de ceder la palabra o ser interrumpido(a). Ese turno puede consistir de un enunciado, muchos enunciados o sólo un fragmento de enunciado, como “Mmm”.”⁷³

En sí misma, la toma de turnos es un acuerdo tácito hecho por los participantes de una conversación con tal de poder comunicarse. Esto el individuo lo aprende desde sus primeros años de vida como un hábito necesario para compartir perspectivas con alguien más. Aparte de tener acceso a sistemas semióticos comunes, este flujo de expresión de uno y comprensión de otro, es justo lo que facilita el entendimiento mutuo entre individuos. Un ser humano podrá conocer los signos disponibles en su sociedad y la manera de usarlos, pero si no sabe ni aplica la manera adecuada para intercambiar discursos con sus semejantes, de nada le servirá tal conocimiento. Tomar un turno en la conversación implica darle importancia a la expresión propia y también a la de los demás.⁷⁴ Por lo tanto, así como plantea David Crystal en *Language and the Internet*:

⁷³ Naomi S. Baron, “Are Instant Messages Speech?” en *op. cit.*, p. 5. (Traducción de quien escribe).

⁷⁴ “...en la conversación se produce un intercambio de sentimientos hasta que se crea una intimidad y las preocupaciones de la otra persona se hacen propias.” Theodore Zeldin, *op. cit.*, p. 32.

“La toma de turnos es tan fundamental para la conversación que mucha gente no es consciente de su importancia como medio para establecer interacciones exitosas. Pero es un hecho conversacional de la vida que la gente sigue la rutina de tomar turnos cuando hablan, y evitan hablar a la vez o interrumpirse entre sí aleatoria o excesivamente. Además, esperan que ciertos “pares adyacentes” aparezcan: preguntas seguidas de respuestas, y no al revés; de manera similar, un poco de información seguida por un agradecimiento, o una queja seguida por una excusa o disculpa. Estas estrategias elementales, aprendidas desde muy temprana edad, proveen a una conversación normal con su esqueleto.”⁷⁵

Hasta antes de que se extendiera el uso de Internet y surgieran las plataformas digitales, la conversación era una práctica social que sólo ocurría de manera presencial o por vía telefónica. Sin embargo, desde hace casi dos décadas, los usuarios pueden conversar también a través de servicios de mensajería instantánea porque éstos permiten la comunicación a distancia en tiempo real mediante aplicaciones alojadas en ordenadores fijos y móviles, interfaces de redes sociales y algunos clientes de correo electrónico. Para comprender a fondo ambas formas de conversación, es necesario analizar los recursos semióticos que los individuos emplean para construir sentido entre sí en cada caso.

2.1 La conversación cara a cara

El diálogo presencial es una de las formas de comunicación más básicas entre seres humanos. Es un acto en donde cada individuo usa su conocimiento del sistemas lingüístico, kinésico (ademanos, señas, posturas corporales, miradas) y gestual⁷⁶, para compartir con sus semejantes las impresiones que tiene del mundo. Aunque la manifestación sígnica principal de esta práctica comunicativa es la lengua, los gestos y movimientos del cuerpo de la persona enriquecen el sentido de sus enunciaciones vocales.⁷⁷

⁷⁵ David Crystal, *Language and the Internet*, Reino Unido, Cambridge University Press, 2001, p. 33. (Traducción de quien escribe).

⁷⁶ Usualmente los gestos se toman como parte del sistema kinésico. En esta propuesta teórica se ha decidido separarlas con el propósito de realizar un análisis más minucioso; después de todo, como mencionan Pío Ricci y Bruna Zani en *La comunicación como proceso social*, “el rostro es la región del cuerpo más importante en el plano expresivo” al tratarse de la manifestación más evidente de los estados de ánimo (probablemente, porque a esa región del cuerpo es a la que se le presta mayor atención cuando se mantiene una charla).

⁷⁷ “El diálogo presupone siempre un conocimiento del tema común a las partes que permita el lenguaje abreviado, y en ciertas condiciones, oraciones puramente predicativas. También presupone el hecho de que cada persona puede ver a su interlocutor, su expresión facial y gestos, y escuchar el tono de su voz.” Lev S. Vygotsky, *op. cit.*, pp.164-165. En el caso del diálogo vía telefónica, los únicos elementos significativos de los

Sin duda, la dinámica corporal y el contacto visual y táctil entre individuos son los auténticos cimientos de la comunicación humana;⁷⁸ pero a través de la lengua cada uno puede compartir de manera un poco más precisa sus percepciones y opiniones durante una conversación. Las palabras pueden entenderse como *símbolos*, es decir, como signos que representan a los objetos por un acuerdo común entre usuarios.⁷⁹ Así, los signos lingüísticos ofrecen a los hablantes mayor exactitud de representación que los signos kinésicos y gestuales, porque les permiten referirse a los elementos o situaciones de su entorno de manera más o menos general.

No obstante, al ser la construcción de sentido un proceso que deriva en interpretantes infinitos determinados por el contexto personal, social y cultural y el uso simultáneo de diversos signos; cada interlocutor puede interpretar el discurso de los otros con algunas variaciones de significado. Para establecer un diálogo con alguien más, el individuo debe adquirir un conocimiento suficiente de su lengua. Esto implica no sólo el conocimiento de las reglas de construcción y el significado de palabras y frases, sino también los cambios de entonación, ritmo, duración e intensidad disponibles para enunciarlas. De este modo, a lo largo de su vida, los hablantes aprenden que las palabras dichas de una forma u otra, demuestran la carga emotiva de su discurso y el tipo de relación e intenciones hacia sus interlocutores. Asimismo, van descubriendo cuáles de aquellos recursos vocales pueden usarse en diversas circunstancias sociales.⁸⁰

Matizando sus enunciaciones orales con los recursos vocales aprendidos en su comunidad, los seres humanos asienten, niegan, refutan, dudan, bromean, apelan a algo o alguien, evalúan situaciones, enfatizan argumentos, demandan el

que puede valerse el hablante es de su lengua y de los matices sonoros que le brinde él y su interlocutor a sus enunciaciones.

⁷⁸ Un bebé tiene las primeras experiencias de desarrollo de su capacidad lingüística, y por tanto de construcción de sentido, mediante la convivencia física con su familia. Por ejemplo, cuando el signo *cara con sonrisa* se presenta constantemente en su vida, el niño(a) aprende, en un primer caso, que tal gesto actúa como representación de alegría o agrado respecto a sí, al otro o a la situación real o ficticia que se expresa.

⁷⁹ "Un *Símbolo* es un signo que se refiere al Objeto que denota en virtud de una ley, usualmente una asociación de ideas generales que operan de modo tal que son la causa de que el Símbolo se interprete como referido a dicho Objeto." Charles S. Peirce, *op. cit.*, p. 30.

⁸⁰ "El sentido único que las palabras tienen en el contexto de su uso, no se "muestra" en la forma o el esquema de las palabras que hemos dicho, sino en el hecho de decirlas, la entonación que les damos. En el habla real "mostramos" más de lo que somos capaces de "decir" (Wittgenstein); lo que "mostramos" está en el "movimiento" de nuestras palabras." John Shotter, *op. cit.*, p. 75

silencio de otros, entre otras cosas.⁸¹ A pesar de que la lengua es un sistema de signos ya establecido, el individuo se vale de estos detalles sonoros para definir, más allá de su timbre vocal específico, su propio estilo de expresión oral y demostrar sus sentimientos respecto a sus percepciones. Por lo tanto, cuando la persona alza la voz, alarga la pronunciación de ciertos fonemas o sílabas y/o usa determinado acento; enriquece el sentido de su discurso.

En la conversación presencial también destaca el uso de vocalizaciones, es decir, “sonidos o ruidos que salen por la boca, que no son “palabras” pero que desempeñan funciones comunicativas importantes (y) normalmente se producen en combinación con gestos”, ademanes o posturas.⁸² La risa, el llanto, los suspiros, un bostezo o la pronunciación de fonemas o sílabas sin función sintáctica definida (es decir, interjecciones tales como /eee/, /ei/, /amm/, /ooo/; y onomatopeyas como /zzzz/, /ring/, /achu/, /miau/), son ejemplos cotidianos de estos signos acústicos los cuales permiten al hablante expresarse o complementar su discurso sin necesidad de enunciar vocablos reconocibles porque tienen su propio valor significativo. Las vocalizaciones, en general, pueden ser símbolos si su relación semiótica con el objeto está dada por convención, y/o *índices* si existen porque están relacionadas con algún proceso orgánico, reacción o efecto producido por o en el objeto.⁸³ Particularmente, las onomatopeyas sonoras (no así las escritas) también pueden ser *íconos* porque la relación semiótica de algunas con su objeto se da por parecido acústico.⁸⁴

⁸¹ “Es en el proceso semiótico interactivo donde se define la situación, donde se caracteriza la relación interlocutiva de los sujetos y, por tanto, donde podremos descubrir si un enunciado [...] es un consejo, o bien una provocación, un desafío, etc.” Jorge Lozano, Cristina Peña-Marín y Gonzalo Abril, *Análisis del discurso: hacia una semiótica de la interacción textual*, México, Red Editorial Latinoamericana, 1993, p. 38.

⁸² Helena Calsamiglia Blancafort y Amparo Tusón Valls, *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, México, Ariel, 1999, p. 54.

⁸³ “Un *Índice* es un signo que se refiere al Objeto que denota en virtud de ser realmente afectado por aquel Objeto [...] En la medida en la que el Índice es afectado por el Objeto, tiene, necesariamente, alguna Cualidad en común con el Objeto, y es en relación con ella como se refiere al Objeto.” Charles S. Peirce, *op. cit.*, p. 30. Por ejemplo, si bien un suspiro puede evaluarse como símbolo de añoranza o melancolía, también puede entenderse como índice en la medida que una reflexión profunda respecto a un recuerdo o situación vigente provoca, en ocasiones, que el individuo deje de respirar profundamente por algunos segundos, lo cual obliga a los pulmones a jalar un poco más de aire para estabilizar los procesos internos. Así, el suspiro representa la necesidad de tomar una buena cantidad de oxígeno en una sola aspiración.

⁸⁴ “Un *Ícono* es un signo que se refiere al Objeto al que denota meramente en virtud de caracteres que le son propios, y que posee igualmente exista o no exista tal Objeto [...] Cualquier cosa, sea lo que fuere, cualidad, individuo existente o ley, es un Ícono de alguna otra cosa, en la medida en que es como esa cosa y en que es usada como signo de ella.” Charles S. Peirce, *Ibidem*. La onomatopeya sonora /achu/ es ícono de un estornudo porque la enunciación de aquella es similar al sonido que produce éste.

A diferencia de la charla telefónica, en el diálogo cara a cara, las personas no sólo deben prestar atención a las enunciaciones orales sino también a su comportamiento físico mientras hablan. El movimiento del cuerpo implica expresiones complementarias o incluso contradictorias del discurso verbal del individuo. Si alguien desea comprender lo que otro desea compartirle durante una plática presencial, aquél necesita escuchar las palabras y observar los signos kinésicos y gestuales usados simultáneamente por éste. Sólo así podrá construir, de manera un poco más acertada, el sentido del discurso ajeno.

Los individuos se valen de su dinámica corporal para expresar sus sensaciones o actitudes respecto a su entorno. Cuando dos o más personas se involucran en un diálogo, sus gestos, sus ademanes, el movimiento de sus ojos, la postura de sus cuerpos, la distancia que toman entre sí, el contacto físico que establecen, su comportamiento en el espacio, e incluso el vestuario y accesorios que portan, les ofrecen a cada uno noción de los sentimientos y actitudes de los demás en un determinado contexto. Si estos signos se usan de forma involuntaria, su carácter semiótico es más indicial porque su existencia proviene de una reacción física; en cambio, si se utilizan conscientemente, son elementos significativos de índole simbólica debido a que el individuo recurre a éstos como herramientas convencionales para asegurar, en la medida de lo posible, la comprensión atinada de sus emociones por parte de los otros.⁸⁵

Como las personas usan los sistemas semióticos kinésico y gestual de manera mucho más espontánea que las palabras, éstos brindan una representación más fiable de sus emociones auténticas en un instante determinado. Retomando a Helena Calsamiglia y Amparo Tusón en su obra *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, dichos recursos significativos:

⁸⁵ Piense en dos motivos diferentes para dar un abrazo. Este signo kinésico implica que alguien abra sus brazos a los lados de su tronco y que otro se acerque a él/ella, para después cerrar sus brazos rodeando su tronco total o parcialmente como expresión de apoyo o afecto. El acto de abrazar sería un índice si éste surge por la mera necesidad física o psicológica de una persona por sentir a otra entre sus brazos, y un símbolo, si aquélla lo usa como un recurso emotivo hacia otro porque, en muchas sociedades, se entiende al abrazo como representación de empatía. Ambas intenciones pueden existir; evaluarlo de una u otra forma dependerá mucho de lo que se quiera descubrir al analizar la dinámica corporal del sujeto en un contexto comunicativo específico.

“pueden sustituir a la palabra [...] repetir o concretar su significado, matizarla, contradecirla o, sencillamente, servir para acompañarla y hacernos sentir más a gusto o manifestar nuestra incomodidad. [...] A través de un gesto o de una postura podemos mostrar interés, indiferencia, desprecio, ansiedad respecto a lo que estamos o se está diciendo [...] (estos signos) sirven para mostrar qué *posición* adoptamos frente a lo que se dice y frente a los demás participantes en un acontecimiento comunicativo.”⁸⁶

Así, una sonrisa, las cejas juntándose en dirección hacia la nariz, los brazos cruzados, la cabeza orientada hacia el piso y una caricia; expresan los sentimientos de la persona ante una experiencia, idea, sujeto u objeto. Tales signos sumados a las palabras enunciadas por el individuo (si es que las hay), integran la totalidad del discurso del hablante, dan cuenta de la amplitud de su juicio respecto a una situación real o ficticia y demuestran su disposición para establecer un contacto cercano o lejano con quien le ve o con lo que está frente a sus ojos.

Ya sea que la conversación ocurra de manera presencial o por vía telefónica, ésta es un proceso comunicativo muy veloz y cargado de espontaneidad.⁸⁷ Aun teniendo los hablantes gran variedad de recursos lingüísticos a su disposición, la dinámica inmediata de producción discursiva les impide hacer elecciones precisas y variadas a nivel lexical; es decir, no se preocupan tanto por la variedad de palabras utilizadas sino más bien por elegir rápidamente las más adecuadas para comunicarse con otros según el contexto, siendo fieles, casi siempre, a sus necesidades expresivas. Por eso, en el diálogo cotidiano aparecen con frecuencia errores de pronunciación, redundancias (repetición de palabras o frases, muletillas, coletillas), titubeos, contradicciones y discordancias semánticas que los interlocutores procuran resolver de inmediato para evitar malentendidos entre sí.⁸⁸

En consecuencia, para mantener un flujo comunicativo armónico, los individuos se valen de preguntas, vocalizaciones, interrupciones, silencios y otros

⁸⁶ Helena Calsamiglia Blancafort y Amparo Tusón Valls, *op. cit.*, p. 52

⁸⁷ “La velocidad del lenguaje oral resulta desfavorable para un proceso de formulación complicado: no da tiempo para la deliberación y elección. El diálogo implica una expresión inmediata y sin premeditación.” Lev S. Vygotsky, *op. cit.*, p. 166.

⁸⁸ “...si hablando nos equivocamos, decimos algo inconveniente, pronunciamos una palabra de forma incomprensible, decimos una cosa por otra, etc., no podemos “borrar” o tachar las palabras dichas, la única manera de corregir es seguir hablando y tratar de “reparar” lo mejor posible el error, cuyos ecos siguen sonando en el aire...” Helena Calsamiglia Blancafort y Amparo Tusón Valls, *op. cit.*, p. 46.

recursos orales, gestuales y kinésicos para tomar su turno en el diálogo o brindarle su espacio de expresión al otro. Tal como menciona David Crystal, “la conversación diaria es una competencia perpetua por “ganar un lugar en la pista”, la cual se vuelve más intensa conforme más gente está involucrada en ésta. Dependiendo de la relevancia de un tema, la personalidad del hablante y otros factores; la toma de turnos en la charla adquiere un carácter completamente asimétrico e impredecible.”⁸⁹ Es así como los seres humanos mantienen un intercambio constante de ideas en el complejo acto de entenderse.

Este reto cotidiano no es posible únicamente a través de la plática cara a cara. Como se planteó algunas líneas atrás, una de las características principales de la conversación es la simultaneidad, es decir, que exista un entorno en el cual la réplica entre individuos sea inmediata o con un tiempo corto de espera. Hasta hace algunos años, el teléfono era el único aparato disponible para la charla a distancia, pero con las computadoras y otros dispositivos con acceso a Internet, esta práctica comunicativa adquirió nuevas cualidades. Paulatinamente, los usuarios de servicios de mensajería instantánea desarrollaron nuevos signos y transformaron el uso que le daban a algunos ya existentes con tal de recuperar los elementos significativos de su intercambio discursivo en un diálogo presencial.⁹⁰

2.2 La conversación digital

Como se mencionó en el capítulo anterior, las plataformas digitales de mensajería instantánea facilitaron a los individuos la comunicación en tiempo real a través de Internet y, mediante el uso de la escritura y los emoticonos, encontraron la manera de expresarse como si estuvieran charlando en persona. A diferencia de su homóloga presencial, la conversación digital tiene al código binario (compuesto por los dígitos 0 y 1) como soporte básico de intercambio de información entre ordenadores, el cual es traducido en datos comprensibles para los usuarios (colores, formas, letras, sonidos).

⁸⁹ David Crystal, *op. cit.*, p. 145. (Traducción de quien escribe).

⁹⁰ “Hablar de una nueva manera es “construir” nuevas formas de relación social, y construir nuevas formas de relación social (de relaciones entre el yo y los otros) es construimos nuevas maneras de ser (de relaciones entre la persona y el mundo).” Shotter, *op. cit.*, p.24.

Por sus características semióticas, el diálogo digital aparece como una representación⁹¹ de una plática cara a cara. En cada conversación a través de IM, con tal de conseguir cierta intimidad y cercanía a pesar de no estar frente a frente, los usuarios redactan como hablan e ilustran sus sentimientos y/o su movimiento corporal con signos gráficos animados o inanimados. Para lograr esto, las personas utilizan no sólo ciertos sistemas de signos, sino también registros semióticos de algunos para producir y construir sentido.

De acuerdo con Halliday, un registro es “la configuración de recursos semánticos que el miembro de una cultura asocia típicamente a un tipo de situación; es el potencial de significado asequible en un contexto social dado.”⁹² Pensar en registro semiótico implica el empleo de ciertos elementos sýgnicos por parte del individuo al momento de construir sentido en una situación específica. En el caso de la conversación digital, las personas usan, además de la escritura y los emoticonos, algunas referencias pragmáticas de los sistemas lingüístico, gestual y kinésico para representar diálogos presenciales.

Así, la semiosis infinita en la charla digital, se podría entender, desde lo general, como un proceso donde el individuo percibe o concibe inicialmente los discursos compuestos por signos escritos y signos gráficos (emoticonos), para entenderlos en un segundo momento como representaciones de discursos conformados por signos lingüísticos, gestuales y kinésicos; los cuales seguirán convirtiéndose en signos más complejos hasta que el individuo consiga la comprensión o expresión satisfactoria de alguna enunciación. Los usuarios no emplean la lengua, los gestos, los ademanes y las posturas en sí mismos, pero sí su conocimiento de éstos para conversar a través de Internet. Por eso, a diferencia de la escritura y los emoticonos, aquellas manifestaciones sýgnicas son utilizadas como registros semióticos.⁹³

⁹¹ “la representación es más bien una *expresión* mentalista, una mentalización de la práctica a través del *lekton* (el “concepto”, el “sentido”) [...] la representación que es necesariamente simbólica es un *resto* traducido en discurso, y el discurso es el *residuo* representativo de una práctica ocultada.” Julia Kristeva, *Semiótica I*, España, Editorial Fundamentos, Colección Espiral, 2ª ed., 1981, p. 85.

⁹² M.A.K. Halliday, *El lenguaje como Semiótica social*, México, FCE, 1982, p. 146.

⁹³ El estudio de los registros semióticos parece ser más profundo que el de los sistemas de signos, en la medida que se analizan el uso que se da a ciertos elementos significativos en una situación determinada y cómo éstos sirven a la representación del entorno y de la realidad interior de los individuos. Para construir sentido, los seres humanos eligen los aspectos más relevantes de su contexto y los interpretan. Es así como,

Como establece David Crystal en *Language and the Internet*, esto es “más que un híbrido de habla y escritura, o el resultado del contacto entre dos medios que existen desde hace mucho tiempo”⁹⁴, se trata de una práctica comunicativa con sus propias cualidades. Para entender cómo es posible la conversación digital, es necesario analizar a detalle los elementos significativos que los usuarios usan al producir e intercambiar discursos a través de internet, principalmente, en servicios de mensajería instantánea.

2.2.1 Recursos escritos

Aunque los signos escritos se usaron mucho tiempo como recursos para darle permanencia a la expresión individual y colectiva, generando una experiencia más privada de producción y lectura de contenidos por parte de cada individuo; actualmente la escritura también se usa para entablar diálogos y no solamente para registrarlos o representarlos.⁹⁵ Joan Mayans i Planells, en su libro *Género chat o cómo la Etnografía puso un pie en el ciberespacio*, ofrece una evaluación inicial del uso de la escritura al entablar una charla a través de Internet:

a) “Por una parte, nos enfrentamos al más inorgánico y espontáneo de los registros escritos. Resulta próximo, desprovisto de convenciones y reglas gramaticales o, al menos, de la obligación de su cumplimiento. La tradicional caracterización distante del texto escrito se diluye ante la poca elaboración de las frases y lo instantáneo de su llegada al o a los receptor/es [...]

b) Por otra parte, tampoco cabe considerarlo una mera transcripción de una conversación oral. Si su falta de reflexividad, distancia, desorden estructural son notorios en comparación con el registro escrito convencional (especialmente el mayoritario, con abundantes aspiraciones de formalidad e, incluso de ser, en cierto modo, literario), al compararlo con un registro oral igualmente convencional, nos parecerá todo lo contrario”⁹⁶

por ejemplo, cuando los usuarios leen los textos que reciben a través de cualquier servicio de mensajería instantánea, no los entienden únicamente como discurso escritos con dibujos sino como índices de la expresión presencial cotidiana del productor.

⁹⁴ David Crystal, *op. cit.*, p. 48. (Traducción de quien escribe).

⁹⁵ “El diálogo se puede representar por escrito — en los guiones cinematográficos, en las novelas, en las entrevistas periodísticas—, pero son entonces diálogos contruidos y pulidos.” Helena Calsamiglia Blancafort y Amparo Tusón Valls, *op. cit.*, p. 76.

⁹⁶ Joan Mayans i Planells, *Género chat o cómo la Etnografía puso un pie en el ciberespacio*, España, GEDISA, Colección Cibercultura, 2002, pp. 42-43.

Sin duda alguna, el sistema semiótico escrito ha permitido el desarrollo de la humanidad a partir de la extensión de su memoria; porque funciona como un recurso de representación de ideas que perdura más tiempo que el habla. En particular, la escritura alfabética representa determinada lengua porque ciertas grafías corresponden simbólicamente a ciertos fonemas⁹⁷; de esta manera, a través de aquélla es posible registrar discursos con el propósito de prolongar su existencia ya sea para recordarlos o difundirlos. Entonces, siguiendo a Calsamiglia y Tusón, se puede reconocer que “el texto escrito puede ser consultado, analizado y, al permanecer invariable, es el testimonio de la historia del individuo y de la comunidad. Permite, además, que la producción lingüística se extienda a destinatarios diversos y lejanos, sin que se tenga que circunscribir a lo inmediato y local.”⁹⁸

Lev S. Vygotsky en su libro *Pensamiento y lenguaje: Teoría del pensamiento cultural de las funciones psíquicas*, caracteriza de manera sucinta la escritura como sistema semiótico:

“La comunicación por escrito reposa en el significado formal de las palabras y requiere un número mucho mayor de vocablos que el lenguaje oral para expresar la misma idea. Se dirige a una persona ausente, que rara vez tiene en mente el mismo tema que el escritor. Por lo tanto, debe explicarse en forma total; la diferenciación sintáctica es máxima y se usan expresiones que serían poco naturales en la conversación. [...] En el lenguaje escrito, como el tono de la voz y el conocimiento del tema están excluidos, nos vemos obligados a usar muchas más palabras y de modo más exacto.”⁹⁹

No obstante, aunque la escritura es fundamental para la comunicación a través de plataformas digitales y, si bien es una manifestación sígnica cuyas reglas sintácticas la dotan de cierta formalidad discursiva, el individuo

⁹⁷ “La escritura alfabética constituye una representación simbólica del habla - cada letra pretende ser la representación de un fonema - a la que sirve como medio de difusión y como instrumento para la memoria y la reflexión, transformando y ampliando así la función cognitiva y comunicativa del lenguaje verbal. La correspondencia convencional entre el habla y el texto diferencia a la escritura fonética de los sistemas ideográficos y pictográficos anteriores que, si bien incorporan sistemas mnemotécnicos más o menos fáciles de descifrar y de recordar, en el mejor de los casos requieren un aprendizaje tan complejo como el que se necesita para leer y escribir un texto alfabético. Aspecto que se suele minusvalorar, o directamente ignorar, a la hora de valorar las posibilidades de expansión y consolidación de un nuevo lenguaje basado en el uso de ideogramas u en otras formas de signos icónicos, interactivos o no, creados mediante técnicas infográficas.” Diego Levis, *La pantalla ubicua. Comunicación en la sociedad digital*, Argentina, CICCUS-La Crujía, 1999, p. 149.

⁹⁸ Helena Calsamiglia Blancafort y Amparo Tusón Valls, *op. cit.*, p. 73.

⁹⁹ Lev S. Vygotsky, *op. cit.*, pp. 164, 166.

contemporáneo la usa para representar su propia expresión oral al conversar a través de los servicios de mensajería instantánea. A pesar de que la correcta redacción de mensajes implica precisión en la construcción de oraciones y el uso de las reglas ortográficas y de puntuación, los usuarios omiten muchos de estos aspectos con tal de ser fieles a la representación de su manera de hablar. En otras palabras,

“se busca una *oralización de la expresión*, que lo acerque, en la medida de lo posible a la lengua hablada. Con este propósito, vemos que las intenciones expresivas del usuario a la hora de buscar esa oralización pasan, entre otros, por: [a] búsqueda de coloquialismo, [b] la deformación de las palabras buscando una mayor proximidad a su forma fonética, y [c] una mezcla de ambas, donde la forma fonética que se pretende emular es la perteneciente a un registro coloquial.”¹⁰⁰

La comunicación escrita tradicional requiere de exactitud con tal de asegurar la comprensión entre autor y lector, pero en la conversación digital los individuos no necesitan usar el sistema semiótico escrito de esta manera porque, aún si hubiera malentendidos, en ese instante pueden aclararse. Por lo tanto, los intersticios textuales del diálogo a través de mensajería instantánea se llenan en forma casi inmediata y colaborativa al igual que en la conversación presencial.

Como el Internet permite la conexión en tiempo real de varios usuarios a la vez, éstos han encontrado la forma de mantener su peculiar estilo de expresión oral e interacción cara a cara aunque sólo escriban. El correcto uso de la escritura parece no ser importante mientras las reglas básicas de construcción de discursos se conserven. Por esta razón, la ortografía de las palabras e incluso a veces las reglas gramaticales se pasan por alto para lograr un contacto más cercano entre individuos separados geográficamente y ligados sólo por un dispositivo electrónico.

Es tal la simultaneidad posible y la rapidez de respuesta necesaria en las conversaciones digitales, que la evocación a la enunciación oral, con sus características acústicas y su espontaneidad, adquiere mayor relevancia por encima de la gramática ortodoxa. Para los usuarios es más indispensable

¹⁰⁰ Joan Mayans i Planells, *op. cit.*, p. 85.

contestar velozmente a otra intervención y representar su expresión oral con la escritura, que abogar por un correcto uso del sistema semiótico escrito porque aquello les permite comunicarse con mayor comodidad. Es así como los individuos en la era digital parecen buscar cierto efecto de realidad física a partir de la representación de la charla cara a cara.

De esta manera, inicialmente, es posible reconocer discursos escritos donde es válido el uso de vocablos que remiten más a un tono coloquial y la redundancia léxica y semántica en las enunciaciones, tal como en las charlas presenciales. Si bien esto ya se usaba como recurso literario cuando el autor deseaba representar el registro lingüístico usado por determinado grupo social, en las conversaciones a través de mensajería instantánea el diálogo es algo que realmente está ocurriendo como simulacro de un encuentro frente a frente.

Siguiendo la explicación de Mayans i Planells, pueden notarse de manera más puntual las transgresiones a ciertas reglas de la escritura que hacen los usuarios al conversar en las plataformas mencionadas.

“Es evidente que una parte de los errores ortográficos, gramaticales, sintácticos y, en general, formales, son involuntarios. La mayoría de estos errores, sin embargo, es consciente e, incluso, deliberado. Podríamos distinguir, inicialmente, tres tipos de “incorrecciones” formales conscientes o deliberadas:

a. En primer lugar, están las distorsiones más o menos involuntarias provocadas por la falta de atención y corrección en el tecleo y por la necesidad de intervenir con rapidez en las conversaciones [...]

b. En segundo lugar, encontramos distorsiones voluntarias que pretenden dar énfasis, tono, cadencias, volumen, etcétera. Para ello los usuarios recurren a alargar las vocales, a usar mayúsculas, a repetir sus intervenciones, a utilizar un número variable de símbolos de exclamación al final de una intervención, etcétera [...]

c. En tercer lugar, están las distorsiones que podemos etiquetar como *incorrecciones vehementes*. Los usuarios, normalmente, con el tiempo, tienden no sólo a descuidar su nivel de corrección gramatical general y a utilizar los recursos mencionados en segundo lugar, sino que —una buena parte de ellos— cometen multitud de faltas de modo deliberado y exagerado. Con ello pretenden individualizar su forma de expresión y hacer del entorno algo mucho más coloquial [...]¹⁰¹

¹⁰¹ Joan Mayans i Planells, *op. cit.*, pp. 82-83.

Cuando se ejecutan voluntariamente, cada uno de los recursos anteriores conforma el sentido del discurso que el usuario está produciendo. En las charlas digitales, los participantes suelen utilizar principalmente letras minúsculas debido a que son signos disponibles para teclearse *per se*. Tanto en dispositivos fijos como móviles, es necesario oprimir otro botón para activar las mayúsculas, lo cual, casi siempre, no favorece la velocidad para responder. Muchos sistemas operativos y aplicaciones tienen predeterminado que la primera letra de cualquier oración (ya sea al comenzar una emisión o después de un punto) aparezca en mayúscula; por ese motivo, es común ver grafías *en altas* cuando los usuarios conversan a través de Internet. No obstante, si esta funcionalidad no está disponible en la plataforma, la mayoría de ellos omite la letra mayúscula inicial.

Sólo algunos usuarios mantienen las reglas de uso de mayúsculas en el diálogo digital pero, más allá del respeto hacia esta convención gramatical, ellos han redefinido el empleo de estos símbolos. Para ellos las grafías en altas se vinculan simbólicamente al hecho acústico que implica alzar la voz por la relación de tamaño visual con volumen vocal. Por lo tanto, si alguien escribe una palabra o texto completo en mayúsculas, éste puede interpretarse como un discurso gritado; lo cual le brinda una carga emotiva completamente distinta a si apareciera en bajas. Dependiendo del flujo de la conversación, una frase escrita con mayúsculas en su totalidad podría interpretarse como una expresión de ira, sorpresa o éxtasis, por mencionar algunos ejemplos.

“Las expresiones emotivas de horror, sorpresa, y el uso común de un número variado de vocales y consonantes, dependiendo de la ferocidad de la emoción”¹⁰², también es un aspecto recurrente en las charlas digitales. Para darle mayor intensidad al sentido de su discurso, los usuarios repiten las grafías de ciertas palabras con el objetivo de representar la manera en que prolongan su propia enunciación de fonemas. Además de su carácter simbólico, los vocablos escritos de esta forma tienen una relación indicial con sus homólogos orales, porque el individuo trata de evocar la extensa duración de ciertos sonidos

¹⁰² David Crystal, *op. cit.*, p. 88. (Traducción de quien escribe).

vocálicos o consonánticos. Por eso, no es lo mismo que alguien escriba “dime” a “dimeeeeeee”.

De esta manera, puede confirmarse que en las conversaciones a través de Internet, la escritura ya no sólo se emplea para representar la lengua formalmente, sino también para detallar los matices acústicos particulares de un individuo. Probablemente, es por eso que la ortografía se ha convertido en un aspecto poco relevante para los usuarios de Internet. Si bien éstos utilizan la escritura para poder leerse entre sí, su base principal de interpretación de los discursos es la representación oral de los mismos. En consecuencia, escribir las palabras con las letras adecuadas, tildes y/o diéresis, pasa a segundo plano porque la persona construye el sentido del texto pensando en cómo sería su expresión acústica.

Así, para “conseguir comunicarse del modo más rápido posible (los usuarios) recurren a abreviaturas improvisadas, sustituciones de las grafías consonánticas complejas (ch, qu, ll) por simples (x, k, y), eliminación de consonantes o incluso sílabas enteras, supresión de gran cantidad de tildes, mayúsculas y signos de puntuación, etcétera.”¹⁰³ Escribir “ke” en lugar de “que” tiene el mismo valor significativo para el usuario desde su interpretación sonora pero es más rápido teclear el primer vocablo. Incluso aunque aparezcan en la pantalla palabras mal escritas por error (dedazos), el usuario puede comprenderlas siempre y cuando éstas sean mínimamente legibles, valiéndose sólo del contexto discursivo.¹⁰⁴

Es tan esencial la representación sonora en las conversaciones digitales que los usuarios plasman tanto los matices vocales de su discurso como otras expresiones acústicas propias y del entorno. Las *onomatopeyas* son signos que le sirven a los individuos para dar cuenta de su estado emotivo o de los sonidos a su alrededor en un instante dado. En el contexto de las charlas digitales, aquellas les sirven a los usuarios para fortalecer su representación compartida de una

¹⁰³ Joan Mayans i Planells, *op. cit.*, p. 85.

¹⁰⁴ “Las faltas de ortografía... son una característica natural (en las plataformas digitales)... Éstas ocurren, sin importar el nivel educativo del escritor, en cualquier situación donde se dé el tecleo veloz y se omita la revisión editorial. En la mayoría de los casos, estos errores provocan poca o nula disrupción en el proceso comunicativo.” David Crystal, *op. cit.*, p. 111. (Traducción de quien escribe).

conversación presencial; tal como se hace en los cómics para mantener la verosimilitud de la historia.¹⁰⁵

Retomando la teoría peirciana, las onomatopeyas pueden evaluarse de dos maneras. Si se piensa en estos signos como la representación vocal o gráfica de un sonido existente, estos pueden catalogarse como índices porque el individuo está interpretando dicho elemento acústico de la realidad a través de los fonemas y grafías que conoce. Desde otro enfoque, si se considera que cada comunidad establece cierta onomatopeya para un mismo objeto, es decir, su uso generalizado surge por convención; ésta sería identificada como un símbolo. Ambas dimensiones semióticas resultan significativas para los usuarios al conversar a través de plataformas digitales, ya que al usar una u otra onomatopeya también dotan a su discurso del estilo que caracteriza a cada uno.¹⁰⁶

Dejando de lado un poco las evocaciones a la oralidad, y volviendo a la dimensión simbólica de la escritura en sí, destaca también el uso de *acrónimos* en las charlas digitales. Ya sea por preferencia o moda, los usuarios emplean estas palabras para agilizar la producción e interpretación de discursos. A partir de la omisión de ciertas grafías o el intercambio de unas por otras, han creado siglas para gran variedad de vocablos tales como “también” (tmb), “gracias” (grax), “porque” (xq), entre otros.¹⁰⁷ “Los acrónimos no están restringidos a palabras o frases cortas, también pueden tener la extensión de una oración... Los vocablos individuales pueden ser reducidos a dos o tres letras... Algunos son como

¹⁰⁵ De hecho, si se hace una reflexión más profunda, el cómic, como producto narrativo, es un referente importante para que los usuarios desarrollaran los procesos comunicativos que se están analizando en la presente investigación. Por un lado, los registros escritos usados en las historietas remiten, en su mayoría a formas de expresión oral entre individuos, es decir, la representación del diálogo presencial es el recurso narrativo principal de la ficción. Por otro lado, elementos gráficos como los globos de diálogo, los globos de pensamiento y los recuadros del narrador complementan el sentido de cada enunciación para que el lector pueda interpretar las acciones de los personajes a través de la historia. Ambos aspectos forman parte de una metáfora de la conversación cara a cara, lo cual sucede también en las charlas digitales. Tan sólo basta prestar atención a la interfaz de la mayoría de las plataformas de mensajería instantánea para notar que los primeros *messengers*, las redes sociales y los servicios de IM móvil, han incluido el globo de diálogo para mostrar las diversas intervenciones de los usuarios mientras conversan o, simplemente, vestir el espacio donde las personas pueden redactar sus mensajes (el globo de entrada de MSN Messenger, los turnos de Facebook con la foto de perfil a la izquierda, los globos de WhatsApp).

¹⁰⁶ Piense por un momento en las diferentes onomatopeyas que utilizan los usuarios mexicanos en las charlas digitales para representar la risa: jajaja, jejeje, jijiji, hahaha, hohoho, etc. Cada una de éstas implica una intención distinta al reír que va desde la alegría, pasando por la picardía y la timidez, hasta la burla y el sarcasmo. Por supuesto, el sentido de cada versión de risa sólo puede comprenderse según el contexto de la conversación y el uso cotidiano de cada individuo.

¹⁰⁷ Consulte el Anexo 1: Acrónimos comunes en las conversaciones digitales entre mexicanos.

jeroglíficos, por el hecho de que el valor sonoro de la letra o número actúa como sílaba de una palabra, o son combinaciones de un jeroglífico con letra inicial.”¹⁰⁸

Dichos signos, no sólo son de naturaleza simbólica, sino también indicial. Por un lado, como la comprensión de un acrónimo se basa en la conservación de algunas de las grafías que dan existencia a la palabra original, aquél es índice de ésta (por ejemplo, “dnd” por “donde”). Por otro lado, cuando existe la sustitución de letras por algún otro signo gráfico, aunque no sea sintácticamente correcto porque son símbolos de categorías distintas, los usuarios recurren al significado y a la pronunciación de tales sustitutos semióticos con el propósito de vincular signos distintos a través del interpretante sonoro que les evoca. Así, “ade+” se lee como “además” porque el signo “+” representa a la sílaba “más”.

Curiosamente, los usuarios se toman el tiempo para construir símbolos nuevos a partir de signos de diferente categoría, pero no usan signos de puntuación básicos al redactar a pesar de que éstos casi siempre son esenciales para favorecer la construcción del sentido de las enunciaciones escritas. Tal como plantea David Crystal, “la puntuación [...] es un aspecto importante, pues es el medio principal que una lengua tiene de poner la escritura en contacto directo con (la prosodia y el paralenguaje de) el habla, así como de transmitir una gran cantidad de información sobre la construcción gramatical.”¹⁰⁹

Sin embargo, en la conversación digital, al igual que las mayúsculas y las reglas ortográficas,

“la *puntuación* también tiende al minimalismo y está completamente ausente de algunos e-mails o conversaciones de chats. También en este caso se aprecian muchas variaciones en función de la personalidad: algunos usuarios del correo electrónico se muestran escrupulosos a la hora de mantener la puntuación tradicional, otros la utilizan cuando es necesario para evitar la ambigüedad, y algunos otros no la utilizan en absoluto, ya sea como consecuencia de la velocidad de mecanografiado o porque no son conscientes de la ambigüedad que se puede producir como resultado.”¹¹⁰

Así, el punto y seguido, la coma y los dos puntos son signos omitidos por los usuarios al escribir en plataformas de mensajería instantánea, debido a que en

¹⁰⁸ David Crystal, *op. cit.*, p. 86. (Traducción de quien escribe).

¹⁰⁹ *Ibidem*, p. 89. (Traducción de quien escribe).

¹¹⁰ David Crystal, *La revolución del lenguaje*, España, Alianza, 2005, pp. 102-103.

su proceso de lectura ellos van construyendo el sentido de sus discursos escritos valiéndose de su comprensión del contexto y de su conocimiento sobre la interacción con otros. Si surge un malentendido o en verdad el individuo no comprende la enunciación de su semejante, simplemente le pregunta qué quiso expresar. El punto final también se ha vuelto innecesario porque las interfaces de los servicios de IM muestran cada una de las intervenciones de las personas conversando; de esta manera, todos los participantes saben cuando cada uno termina de plantear una idea porque ésta es seguida por otra o el emisor en curso deja de escribir.

No obstante, ¿por qué los signos de exclamación, de interrogación, los paréntesis y las comillas, por decir algunos, sí se mantienen? Esto se debe a que estos símbolos dotan al discurso de cierto énfasis emotivo o narrativo, aspecto semiótico no tan evidente en los elementos sígnicos mencionados primeramente. Además, de manera peculiar, los únicos signos de puntuación pares de los cuales los usuarios hispanohablantes suelen sólo emplear el de cierre, son los de interrogación y exclamación (“?” y “!”). Si los paréntesis o las comillas se emplean del mismo modo, el lector casi siempre podría pensar que se cometió un error de dedo. Por lo tanto, la carga simbólica de los signos de interrogación y exclamación parece estar tan arraigada que por eso se ignoran sus reglas gramaticales de uso con tal de favorecer la velocidad de respuesta en la charla digital.

“El desarrollo de las prácticas de la escritura ha ido constituyendo el valor de la señalización gráfica ejercida por los signos de puntuación. Durante largo tiempo simplemente no existían. Posteriormente nacieron como indicadores para la lectura en voz alta [...] Los signos de puntuación se usan en el texto escrito en función de la organización gramatical y de la lógica de sentido... Si bien el objetivo fundamental de la puntuación de un texto es favorecer una interpretación adecuada por parte del lector, básicamente está determinada por la sintaxis, la longitud del período, la entonación y el gusto personal de quien escribe.”¹¹¹

Todos los signos escritos que los usuarios emplean para comunicarse a través de servicios de mensajería instantánea y la manera en la cual los emplean para llevar a cabo un simulacro a distancia de una conversación presencial,

¹¹¹ Helena Calsamiglia Blancafort y Amparo Tusón Valls, *op. cit.*, p. 96.

muestran cómo la escritura ha dejado de ser simplemente útil para conservar las cualidades formales de cierta lengua. Hoy, más que en cualquier otra época, el uso de este sistema semiótico puede personalizarse sin rebasar sus reglas básicas de construcción, de tal manera que la persona pueda reconocerse a sí misma y a las otras en sus discursos escritos, siendo éstos índices de sus expresiones orales.¹¹² Tal como menciona Julia Kristeva en *Semiótica I*, “provocada por el signo y sobreañadida a él, la retórica acaba la estructuración del sentido, y lo hace aparecer como estructural y acontecimental a la vez.”¹¹³

Cuando los individuos interactúan entre sí en las plataformas de IM, recurren prácticamente a las mismas fórmulas retóricas que usan en las charlas cara a cara¹¹⁴ para expresar su estado de ánimo y su actitud hacia los demás o la situación en sí. Por lo tanto, la preocupación principal de los usuarios parece ser la representación de su propio estilo discursivo en lugar de la redacción precisa de ideas. Mientras ellos logren ser fieles a su manera de expresarse y los otros comprendan sus mensajes, los principios formales del código pasan a un nivel accesorio. El éxito comunicativo de las personas en la conversación digital, yace en este factor porque así consiguen representarse a sí mismos y, a su vez, sentir un contacto casi tan cercano como si estuvieran frente a frente. Siguiendo a John Shotter en su obra *Realidades conversacionales: la construcción de la vida a través del lenguaje*,

“nuestras formas de hablar y de escribir contribuyen prácticamente a formular los tópicos de nuestro discurso y darles una estructura adecuada a nuestra forma de vida de la que, de lo contrario, carecerían en sí mismos. [...] El habla y la escritura no actúan mediante el uso de códigos ya establecidos para representar simplemente la “realidad”, sino que son constantemente procesos creativos o formativos en los cuales construimos la situación o el contexto de nuestra comunicación...”¹¹⁵

¹¹² Uno de los aspectos más interesantes de la conversación digital es que, en ocasiones, los usuarios pueden notar si sus interlocutores están enojados con ellos únicamente mediante la forma en cómo éstos están redactando sus mensajes. Es en estos casos donde es más evidente la representación y la interpretación de los estilos discursivos propios y ajenos a través de la retórica escrita.

¹¹³ Julia Kristeva, *op. cit.*, p. 113.

¹¹⁴ El único recurso retórico presente en el diálogo digital que aparece con mayor frecuencia en la redacción literaria, es la expresión de acciones en tercera persona, la cual se distingue de las demás intervenciones porque, generalmente, se coloca entre asteriscos (*). Esto, además de brindarle cierto tono escénico a la conversación, puede funcionar como sustituto o complemento de un emoticono.

¹¹⁵ John Shotter, *op. cit.*, p. 156.

La dimensión emotiva de las charlas digitales ya no está dada solamente por el uso de los signos escritos como se ha mencionado. Nuevos elementos semióticos fueron desarrollados por los creadores de las aplicaciones de mensajería instantánea y por los usuarios de éstas para poder representar sus gestos, ademanes y posturas corporales con tal de enriquecer la redacción de sus mensajes. La inclusión de estos símbolos en las prácticas comunicativas a través de plataformas digitales, ha dado cuenta de lo importante que es para los individuos demostrar sus sentimientos con tal de mantener una conversación satisfactoria.

2.2.2 Los emoticonos

La palabra *emoticono* proviene de las palabras inglesas *emotion* (emoción) y *icon* (icono), por lo cual su significado literal en español sería *icono emotivo*. El primer emoticono fue creado en 1982

“cuando Scott Fahlman del departamento de ciencias informáticas de la Universidad Carnegie Mellon, con el objetivo de evitar malentendidos entre sus colegas a la hora de enviar chistes en sus emails, propuso que las bromas enviadas fuesen marcadas con un signo de caracteres no-alfanuméricos que asemejaban una cara sonriente recostada horizontalmente, más conocida hoy en día como *smilie* o “carita feliz”¹¹⁶

De esa innovación se partió para generar una gran variedad de estos símbolos no sólo mediante la combinación de algunos de los signos escritos disponibles en el teclado QWERTY, sino también a manera de dibujos animados e inanimados incluidos en los diversos servicios y aplicaciones de mensajería instantánea.

A partir de elementos gráficos diversos, los emoticonos le permiten al usuario representar las acciones realizadas con su cuerpo, las cuales, en un contexto presencial, le permiten expresar sus sensaciones o sentimientos respecto a algún discurso o situación. Por lo tanto, aunque los emoticonos pertenecen a

¹¹⁶ Nicole Etchevers Goijberg, “Los nuevos códigos de la comunicación emocional utilizados en Internet”, [en línea], p.98, España, *Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, Vol. 7, No. 2, diciembre 2006, Universidad de Salamanca, Dirección URL: http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_07_02/n7_02_nicole_etchevers.pdf, [consulta: 04 de junio de 2010].



una manifestación semiótica específica, evocan a los signos tanto del sistema gestual como del kinésico, es decir, a las reacciones físicas, generalmente humanas, vinculadas a cierta emoción. Aunque las plataformas de IM contienen gran variedad de elementos gráficos susceptibles de agregarse a las enunciaciones escritas de los individuos, sólo pueden catalogarse propiamente como emoticonos a los signos que deriven en un interpretante de índole sensible (felicidad, tristeza, ira, frío, calor, comezón, etc.).

Según sus características materiales, los emoticonos pueden catalogarse como *ideogramas* o *pictogramas*.¹¹⁷ Si están compuestos por signos pertenecientes al sistema escrito (guiones, comas, letras, números) los cuales deben interpretarse como elementos de la representación de un gesto, ademán o postura, son del primer grupo. Si, en cambio, están hechos de signos gráficos (líneas, círculos, triángulos, cuadrados) que en conjunto logran la representación de una figura humana o animal o de una parte de ésta, la cual puede equivaler a una expresión gestual o corporal; los emoticonos son del segundo grupo. De este modo, “:)” es un ideograma porque está integrado por dos puntos y un paréntesis cerrado, y “☺” es un pictograma porque se compone de un círculo con dos puntos separados y una línea curva horizontal en su interior. En términos semióticos, el primer emoticono se parece menos a la representación común de un rostro sonriente que el segundo. Ambos son signos gráficos pero este último es más figurativo y el otro, más conceptual.

Desde un análisis más profundo, *ad hoc* con la teoría semiótica peirciana, pueden percibirse los tres modos de representación del objeto en los emoticones. En primera instancia, estos signos tienen una naturaleza icónica cuando coinciden con ciertas formas de representación gráfica del cuerpo humano, algunas partes de éste¹¹⁸ o, incluso, con animales, objetos y plantas. Si bien dichas

¹¹⁷ Ambos son tipos de signos visuales; no obstante, los ideogramas aparecen en lugar de conceptos y los pictogramas, de seres vivos, cosas, acciones o sentimientos. Mientras la representación que los primeros hacen de los objetos es más abstracta, la de los segundos es más concreta debido a la construcción gráfica de cada uno. Por lo tanto, siguiendo los postulados de Peirce, los ideogramas tienen una naturaleza más simbólica y los pictogramas, más icónica.

¹¹⁸ La mayoría de los emoticonos occidentales que representan gestos, no contiene elementos gráficos que evoquen la nariz, sino únicamente los ojos y los labios. Probablemente, esto sucede porque la nariz permanece inmóvil o se mueve mínimamente en el discurso cara a cara. Sin embargo, es curioso identificar que en los emoticonos japoneses o *emojis* este órgano e incluso las orejas sí suelen ser representados. ¿Por

representaciones son símbolos de seres o cosas perceptibles en el entorno, los emoticonos se vinculan a éstos de manera icónica por su parecido con los elementos visuales que las componen. Así sucede con el emoticono “” y el dibujo “”, por ejemplo.¹¹⁹

Por otro lado, al estudiar los emoticonos ideográficos se puede percibir una relación indicial de éstos con los signos escritos. Cuando el usuario nota un elemento semiótico de esta índole, de lo primero que se percata, sobre todo cuando lo ve por primera vez, es de dos o más símbolos pertenecientes al sistema escrito acomodados de una manera ajena a las reglas de construcción sintáctica del código al cual pertenecen; por lo cual, parecen no construir mensaje alguno. Sin embargo, a partir del contexto comunicativo, el individuo aprende que, en muchos casos, debe invertir la posición de tales signos para leerlos de manera horizontal o simplemente enfocarse en sus propiedades gráficas con tal de interpretar al conjunto de éstos como la representación de un gesto, ademán o postura.

Lo cierto es que el valor significativo de los emoticonos no reside en la mera representación gráfica de un ser humano, animal, planta u objeto; sino en la de los sentimientos de los usuarios. Si el vínculo de estas manifestaciones semióticas digitales con las emociones que representan no existe por su similitud ni por compartir ciertas propiedades materiales, entonces su relación con éstos es de carácter simbólico. A través de su empleo recurrente en diversas charlas digitales, los individuos ya no buscan solamente dar cuenta de sus acciones corporales durante la conversación, sino también mostrarle a los demás lo que sienten ante determinada circunstancia, tal como hacen en un contexto presencial. Así, el emoticono “:O” es, para cierta comunidad de individuos, símbolo de asombro u ofensa tal como lo es un gesto repentino con los ojos abiertos y los labios separados formando una figura circular muy pronunciada.

qué una comunidad prefiere una representación más sintética y la otra, una más detallada? Aspectos de la cultura nipona tales como las características de su escritura y de su identidad gráfica (cercanas a la mirada occidental en materiales como el manga y el anime), parecen tener mucha influencia en esto.

¹¹⁹ De hecho, los diversos emoticonos pictográficos y éstos con algunos ideográficos, tienen una relación icónica entre sí; por eso, los usuarios pueden usarlos indistintamente para representar un mismo sentimiento.

Independientemente de su índole semiótica, los emoticonos favorecen que las conversaciones a través de la mensajería instantánea se den como se ha mencionado líneas atrás. A partir de una asociación de elementos gráficos con acciones físicas, estos signos, permiten al usuario tanto personalizar como enfatizar la emotividad de su enunciación escrita en la charla digital. De esa forma, cuando dos o más personas usan emoticonos al conversar mediante un dispositivo electrónico conectado a Internet, perciben una mayor cercanía al interactuar aunque no puedan sentirse el uno al otro.¹²⁰

Por lo tanto, los emoticonos sirven para complementar la intención de una enunciación digital escrita porque dan cuenta de los sentimientos, auténticos o ficticios, de quien la expresa. Un emoticono puede enriquecer o contradecir por completo una primera interpretación de cierto mensaje, y, algunas veces, cuando se emplean en solitario, pueden dar cabida a múltiples lecturas de los usuarios; ambigüedades que pueden resolver preguntándose al respecto en ese momento.

“Como ocurre con los gestos faciales reales, todos ellos pueden contener múltiples significados y su interpretación depende del contexto. Es un tipo de información de alta dependencia indexical. Sin embargo [...] mientras que un rostro humano puede transmitir, voluntaria o involuntariamente, un abanico enorme de significantes, en los emoticonos de un chat este espectro es infinitamente más reducido y se restringe a informaciones que se transmiten voluntaria y vehementemente.”¹²¹

Los emoticonos son signos que el usuario reordena y transforma constantemente. El desarrollo y reproducción de estos elementos semióticos implica un alto grado de creatividad en los individuos, sobre todo, cuando se trata de sus versiones ideográficas.¹²² Así, por ejemplo, al reinterpretar los signos escritos como “/”, éste ya no es sólo una diagonal, sino el elemento faltante para

¹²⁰ “Si las charlas resultan frías por la ausencia de la comunicación cara a cara y de todo lo que implica, los *emoticones* o *emoticons* (emotion + icons) son otro complemento de la plática por medio del teclado. Son representaciones visuales de diversos estados de ánimo que ocupan el hueco que deja la comunicación no verbal en el *chat*.” Luis Gabriel Arango Pinto, *Códigos de comunicación y usos amorosos de los chats*, México, Tesis de Doctorado en Ciencias Políticas y Sociales - Universidad Nacional Autónoma de México, Dr. Raúl Trejo Delabre, asesor; 2009, p. 14.

¹²¹ Joan Mayans i Planells, *op. cit.*, p. 63. Si bien en el contexto presencial surgen reacciones físicas que los humanos no siempre pueden controlar, el empleo de emoticonos en plataformas digitales sucede, generalmente, de forma muy pensada. Esto facilita a los usuarios la expresión de sentimientos sin que realmente los sientan.

¹²² Consulte el Anexo 2: Emoticonos ideográficos comunes en las conversaciones digitales entre mexicanos.

representar un rostro o un brazo (“:/”, “\o/”). El empleo de emoticonos en las charlas digitales no es mera moda, también resulta una actividad placentera para los usuarios al permitirles lograr mayor empatía entre sí. Sin importar cuántos kilómetros haya de diferencia, ellos pueden sentirse mucho más cerca porque tales signos simplifican y dan permanencia a la expresión de sus emociones.¹²³

Actualmente, la variedad de emoticonos es inmensa: no sólo cada plataforma de mensajería instantánea cuenta con sus propias versiones, sino también algunos grupos culturales tienen las suyas. La diferencia más evidente entre emoticonos se puede ver entre los occidentales y los orientales, específicamente los japoneses llamados *kaomojis*. Estos emoticonos ideográficos representan gestos con mucho más detalle que los usados comúnmente por americanos y europeos, y se interpretan como iconos de otros signos que representan rostros sin necesidad de invertir la posición de sus elementos gráficos. Por consiguiente, el signo “(*^3^)” representa la acción de besar igual que “.*”, pero el primero no sólo representa los ojos y los labios, sino también una oreja e incluso esboza la forma redonda de la cabeza.

Como vehículos de representación de los signos gestuales y kinésicos, los emoticonos contribuyen al simulacro de la conversación cara a cara a través de servicios de mensajería instantánea. No obstante, el parecido entre la charla presencial y su versión digital no es notorio únicamente en cada enunciación de los participantes, también se percibe en la dinámica misma del discurso dialógico que surge tanto por las interfaces disponibles como por los mismos individuos.

2.2.3 Las enunciaciones en trozos: índices del habla

En la conversación digital, cada intervención suele ser breve e, incluso, cuando la idea a expresar es muy larga, puede quedar dividida en varios textos. Tal como expone David Crystal, “la gente está bajo la presión de mantener cortos sus mensajes, además de la tendencia natural de ahorrar tiempo y esfuerzo al enviarlos [...] Existen varias señales de una marcada tendencia hacia la concisión:

¹²³ “El uso de los *emoticons*, combinado con el humor, el ingenio o la inspiración, contribuye a que la gente ría, se ponga triste o se conmueva. Si bien los *emoticons* pueden convertirse en figuras estereotipadas, lo cierto es que ellos, unidos a la palabra escrita, se pueden releer y degustar a diferencia del lenguaje hablado.” Luis Gabriel Arango Pinto, *Ibidem*.

divisiones textuales similares a párrafos son extremadamente raras; las contribuciones tienden a ser enunciados individuales o fragmentos de oraciones...”¹²⁴

A diferencia de otras representaciones escritas del diálogo¹²⁵, la participación de cada usuario en la charla digital se distingue a través de colores, de la posición de sus enunciaciones en la pantalla o, sencillamente, porque está precedida por su nombre y/o foto de perfil; según la plataforma o aplicación de mensajería instantánea que el individuo esté utilizando. De este modo, y al ser la persona misma quien redacta su propia expresión y no un intérprete, los convencionalismos escritos para registrar o recrear conversaciones se ignoran casi por completo.

En coincidencia con la postura de Crystal, Joan Mayans i Planells, analiza por qué las intervenciones en los diálogos digitales ocurren como se ha mencionado:

“La información que se quiere transmitir aparece dividida en dos, tres o más intervenciones, especialmente cuando en la conversación se están explicando o narrando situaciones o pensamientos más o menos largos. Esto se debe seguramente a que si se introduce todo en una sola línea —algo perfectamente posible técnicamente— el par conversacional llegue a pensar que, ante tanto retraso, el usuario está haciendo otra cosa, que no está por la conversación, etcétera. En cambio, una explicación distribuida en varias líneas o intervenciones contiene más proximidad, ritmo y evidencia de presencia.”¹²⁶

En cierto modo, dicha fragmentación parece ser más cercana a la expresión oral humana: además de hacerle ver al otro su presencia, el usuario corta sus ideas conforme las va pensando tal como suele hacerlo al hablar. Si se siguieran las reglas básicas del sistema semiótico escrito, lo correcto sería poner puntos suspensivos después de cada enunciación para señalar que pertenecen a un mismo discurso. No obstante, la interfaz de la plataforma y la misma práctica

¹²⁴ David Crystal, *Language and the Internet*, Reino Unido, Cambridge University Press, 2001, p. 156. (Traducción de quien escribe).

¹²⁵ “En el caso de la representación de los diálogos, la escritura impone un estilo controlado, pulido y perfeccionado, sea cual sea su registro. También hay convenciones para presentarlo: la identificación de cada participante, el uso de signos de puntuación que actúan de indicadores de cita o de turno de palabra: la raya, las comillas o los dos puntos. Las secuencias dialogales tienen una organización visual muy clara porque se disponen en correspondencia con los turnos alternados de los participantes, convenientemente identificados explícitamente o gracias al contexto.” Helena Calsamiglia Blancafort y Amparo Tusón Valls, *op. cit.*, p. 97

¹²⁶ Joan Mayans i Planells, *op. cit.*, pp. 112-113.

comunicativa vuelve accesorio el uso de estos signos. Por lo tanto, a nivel pragmático, esta forma de representación escrita de las intervenciones individuales es índice de su homóloga oral.

Los principios de la redacción tradicional establecen que varias ideas diferentes relacionadas entre sí, deben separarse por un punto y seguido y reunirse en bloques llamados párrafos. Sin embargo, en las charlas digitales la expresión de un solo pensamiento puede aparecer dividido en varias frases que únicamente es posible vincular por su orden de aparición o, en caso de alguna falla en el envío oportuno de los mensajes o de separaciones ajenas al enunciatario dadas por intervenciones de otros participantes, por el mismo contexto. De hecho, en contraste con el diálogo presencial, debido a la comunicación en tiempo real y a la falta de visibilidad que ofrecen los servicios de IM, es sumamente común que un individuo interrumpa a otro mientras está escribiendo.

Como menciona David Crystal, la conversación digital “procede en una mezcla de secuencia, simultaneidad y superposición (pero en la charla cara a cara) el escenario de dos personas hablando prolongada y paralelamente logrando un entendimiento mutuo, es inconcebible.”¹²⁷ Por eso, con el tiempo indicadores visuales, sonoros y textuales fueron desarrollados para indicarle a los usuarios cuando los otros con quienes conversan aún no terminan de redactar su idea, y así facilitar la reducción de interrupciones al mínimo.

Otro aspecto interesante es cómo se perciben los silencios en el contexto de la comunicación a través de mensajería instantánea. La falta de enunciaciones de alguno de los participantes en la charla digital suele ser mucho más perturbadora que en la conversación cara a cara. “En una reunión en la vida real, si alguien no está hablando, al menos puedes ver si él o ella todavía te está prestando atención. En un chat, el silencio es ambiguo: puede reflejar una deliberada puesta en espera, una desatención temporal o una ausencia física (sin

¹²⁷ David Crystal, *op.cit.*, p. 153.

haberse desconectado)”¹²⁸, lo cual puede generar molestia en alguno de los usuarios involucrados al tener la sensación de ser ignorado.

Tomando en cuenta sus características discursivas y los signos empleados por los usuarios, la conversación digital puede valorarse como una práctica social que favorece la empatía de los individuos entre sí en un contexto mediado. Los servicios de mensajería instantánea brindan a los seres humanos la oportunidad de comunicarse a pesar de estar lejos, pero es realmente el uso de los recursos semióticos mencionados en este capítulo lo que hace más cálidas sus charlas. De este modo, la necesidad de quitarle frialdad a este acto colectivo parece ser la razón determinante por la cual las personas usan la escritura y los emoticonos para representar una charla presencial. Con el propósito de corroborar o refutar esto, tal dinámica interactiva debe analizarse a detalle.

¹²⁸ *Ibidem*, p. 159.

CAPÍTULO III: ESTUDIO SEMIÓTICO DE CONVERSACIONES DIGITALES REALIZADAS EN *FACEBOOK*

En este capítulo se expone el análisis semiótico de algunas conversaciones realizadas en Facebook durante los últimos meses de 2012 y los primeros de 2013 por jóvenes mexicanos de entre 18 y 24 años. A través del presente estudio de campo, se comprenderá el proceso de construcción de sentido de los usuarios al charlar mediante plataformas de comunicación digital instantánea y se descubrirá si en dicha actividad efectivamente hacen representaciones de pláticas cara a cara para lograr una interacción más cercana.¹²⁹

Es en la práctica misma donde puede entenderse cómo los individuos con acceso a Internet emplean ciertos signos para comunicarse. Para analizar esto, se eligió Facebook porque es el espacio digital donde ellos más conversan. De acuerdo con cifras de Socialbakers,¹³⁰ a principios de 2013 esta red social contaba con más de 39 millones de usuarios en México, de los cuales el 19% pertenecía al Estado de México y el 13% al Distrito Federal.¹³¹ Además, 90% del total revisaba su perfil diariamente y, de acuerdo con datos obtenidos por la Consultora TNS, ellos permanecían dentro de ésta alrededor de 4.2 horas en cada ocasión.¹³² De este modo, su navegación en la plataforma se ubicaba como la principal actividad que realizaban a través de Internet, por encima de la revisión de su correo electrónico, la lectura de noticias o los juegos en línea.

¹²⁹ El estudio que se describirá en este apartado no se enfocó en la evaluación de las acciones de los jóvenes participantes al producir los mensajes que enviaron a través de Facebook, es decir, las teclas que oprimieron ni los movimientos físicos que efectivamente hicieron al redactar sus enunciaciones o leer lo que los otros les contestaron. Al ser de índole semiótica, el análisis se concentra en los discursos que produjeron e interpretaron tales usuarios para comunicarse entre sí.

¹³⁰ Socialbakers es una plataforma digital que mide y analiza el desempeño de las publicaciones e interacción entre usuarios en las principales redes sociales. Periódicamente, publica estudios relevantes sobre la dinámica colectiva en Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Instagram y Google+ a nivel mundial.

¹³¹ s/autor, "México, quinto país con mayor número de usuarios en Facebook", [en línea], México, *El Oriente*, 26 de enero de 2013, Dirección URL: <http://www.eloriente.net/home/2013/01/26/mexico-quinto-pais-con-mayor-numero-de-usuarios-en-facebook/>, [consulta: 25 de febrero de 2013].

¹³² Francisco Rubio, "Las Redes Sociales "dominan" a Mexicanos", [en línea], México, *CNNExpansión*, 09 de febrero de 2012, Dirección URL: <http://www.cnnexpansion.com/tecnologia/2012/02/09/las-redes-sociales-dominan-a-mexicanos>, [consulta: 25 de febrero de 2013].

Asimismo, los individuos de entre 18 y 24 años eran quienes mayor presencia tenían en Facebook: 13 567 540 usuarios que no sólo conversaban y estaban al pendiente de la vida de sus contactos, sino también utilizaban la plataforma para informarse y trabajar en equipo. Éstas son justamente las edades promedio de los estudiantes de licenciatura de la mayoría de las instituciones superiores en México, incluyendo la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), por lo cual, se pensó en este espacio para investigar a fondo la dinámica conversacional vigente en medios digitales.

Durante el semestre 2013-1, se reclutaron 10 estudiantes de licenciatura de la Facultad de Ciencia Políticas y Sociales (FCPyS), un hombre y una mujer por cada una de las carreras impartidas en esta institución: Administración Pública, Ciencia Política, Ciencias de la Comunicación, Sociología y Relaciones Internacionales. Esta dependencia de la UNAM, fue considerada la más pertinente para realizar el estudio por la cercanía que el investigador tenía con la comunidad estudiantil de la cual él mismo forma parte. El periodo de observación en campo fue determinado según el calendario de actividad académica aprobado por las autoridades de la Universidad, abarcando del término del semestre 2013-1 al principio del 2013-2 sin tomar en cuenta el periodo vacacional navideño.

Para dotar de validez al presente estudio cualitativo no representativo, se procuró que los diez sujetos participantes no tuvieran una relación cercana con el investigador. Con tal de animarlos a participar, se les habló del proyecto y de las condiciones bajo las cuales se realizaría el estudio de campo. En la primera fase, del 19 de noviembre al 18 de diciembre de 2012, se monitorearía el muro/biografía de Facebook de cada uno para determinar sus hábitos como usuario y recopilar algunas de las conversaciones que mantuvieran con sus contactos. En la segunda, del 17 de enero al 15 de febrero de 2013, se haría una nueva recolección de charlas y se solicitaría a los reclutados la captura de pantalla de al menos cinco pláticas privadas a través de la bandeja de entrada o chat de dicha red social (*inbox*), incluyendo, de ser posible, una discusión.

Después de aceptar ser parte de la investigación, se les envió por correo electrónico la información anterior y una solicitud de amistad de Facebook para

poder acceder al contenido público de sus perfiles, estableciendo que se protegería estrictamente la confidencialidad de sus datos y sólo se monitorearía su actividad en las fechas señaladas. De los diez estudiantes que fueron reclutados, sólo ocho respondieron la solicitud de amistad y cuatro enviaron algunas de sus conversaciones a través de *inbox* al finalizar la segunda etapa del estudio.¹³³

Con el propósito de analizar a detalle una selección de 5 charlas, se recurrió no sólo a las premisas semióticas de Charles S. Peirce, sino también a su metodología principal para conocer la naturaleza de los signos: la abducción.¹³⁴ A diferencia de la deducción y la inducción, el método abductivo describe los hechos o fenómenos a partir de conjeturas, es decir, de lo que el investigador imagina e intuye sobre éstos. Dicha hipótesis se toma como la explicación más probable del objeto de estudio en cuestión y, a partir de ésta, se procede a encontrar los factores que validen o refuten tal afirmación.

Antes de abordar el corpus discursivo de este trabajo, es necesario puntualizar algunas características de Facebook que influyen en la dinámica conversacional de los usuarios. Si bien muchos de los recursos semióticos mencionados en el capítulo anterior se emplean de manera similar en diversas plataformas digitales porque su uso ya está muy arraigado, la interfaz de esta red social dota a las prácticas comunicativas de ciertas cualidades inexistentes en otros sitios web o aplicaciones.

3.1 Peculiaridades de la conversación en Facebook

Uno de los aspectos distintivos más evidentes de esta red social, es la posibilidad de tener conversaciones públicas o privadas: el usuario decide si desea comentar algo con sus contactos en el muro para que aun quienes no participen puedan ver su diálogo, o si prefiere charlar con ellos a través de *inbox* para no mostrar sus

¹³³ El hecho de que no todos los participantes del estudio enviaran sus conversaciones de *inbox* e incluso se hayan mostrado renuentes a mandarlas a la brevedad, podría ser un indicador del intenso recelo que algunos jóvenes tienen de su privacidad en una época donde la tendencia es hacer públicos casi todos los momentos de su vida.

¹³⁴ “Una *Abducción* es un método para formar una predicción general sin ninguna verdadera seguridad de que tendrá éxito, sea en un caso especial o con carácter general, teniendo como justificación que es la única esperanza posible de regular nuestra conducta futura racionalmente, y que la Inducción, partiendo de experiencias pasadas, nos alienta fuertemente a esperar que tendrá éxito en el futuro.” Charles S. Peirce, op.cit., pp. 40-41.

enunciaciones de manera masiva. Esta categorización es determinante porque, a diferencia de las charlas cara a cara en lugares públicos donde su contenido puede conocerse o no, las pláticas presentes en la biografía de Facebook permanecen disponibles indefinidamente dejando siempre latente la oportunidad de dar una nueva réplica. En ninguno de los dos tipos de conversación existe una regla de extensión para los mensajes; sin embargo, las intervenciones de los individuos suelen ser poco extensas.

En las charlas públicas, “la alternativa es doble porque... tanto... (el) usuario “dueño” del perfil como... los contactos de su red... pueden iniciar conversaciones directamente en los muros, álbumes de fotos u otros contenidos publicados por terceros.”¹³⁵ Publicar algo en Facebook implica, generalmente, el deseo de obtener la respuesta de alguien. Cualquier *amigo* del individuo puede dar su opinión respecto a las publicaciones que aparezcan en su biografía; de este modo, una primera enunciación ofrece la posibilidad de iniciar un diálogo. Sólo en este tipo de conversación, el usuario puede corregir su escritura o cambiar por completo los mensajes posteriores al inicial, no así sus enunciaciones a través de *inbox*. Ninguna red social o aplicación de mensajería instantánea permite esto a excepción de Facebook; no obstante, pocas veces las personas modifican sus textos y, casi siempre, recurren a esta funcionalidad en situaciones extremas de incompreensión de sentido.

Aparte de las notificaciones que llegan al usuario cuando alguien comenta sus publicaciones o las conversaciones en las cuales está involucrado, un individuo puede apelar directamente a otro *etiquetándolo* en su enunciación pública. Esta utilidad de la red social en cuestión, avisa de inmediato a la persona (si está conectada) que alguno de sus contactos quiere hacerle saber algo, dejando abierta la opción de responderle en ese instante o después, o simplemente ignorarlo. De hecho, comentar ideas no es la única manera de interactuar dentro de esta red social. Además de poder compartir publicaciones de otros perfiles en el propio muro, existe el botón *Me gusta* que sirve para indicar aprobación o, simplemente, conocimiento respecto a alguna enunciación.

¹³⁵ Clara Ciuffoli y Guadalupe López, *op.cit.*, p. 60.

Tanto en las charlas públicas como en las privadas, los únicos indicios de las intervenciones de los usuarios y del orden de las mismas son las fotos de perfil y la hora de publicación, porque Facebook maneja un solo estilo y color de tipografía para las producciones escritas de todos los usuarios. Tal como en otras plataformas de comunicación instantánea a través de Internet, las enunciaciones de los individuos tienden a empalmarse porque ellos no pueden verse en el momento en que están por intervenir. Sobre todo en las conversaciones realizadas en las biografías, la persona, al no percatarse del momento en que otros están redactando un nuevo mensaje, interrumpe las producciones discursivas de los demás. Sólo en los diálogos a través del chat o de la bandeja de entrada es posible ver cuando alguien está escribiendo un mensaje e, incluso, saber si el otro usuario (o los otros en el caso de las charlas grupales) ya lo vio y a qué hora.

Tanto las oportunidades como las restricciones de Facebook como interfaz, establecen ciertos límites a los usuarios para concretar una conversación dentro de la plataforma. En ese marco digital, los individuos emplean la escritura, los emoticonos y sus referencias pragmáticas en contextos presenciales para lograr una comunicación más cercana entre sí a través de la representación de su expresión oral, sus gestos e incluso sus posturas.

3.2 De la calidez a la frialdad: los recursos semióticos en las conversaciones digitales

Uno de los factores que determina con mayor intensidad el tono de una conversación presencial es el nivel de empatía con la cual los interlocutores intercambian puntos de vista. Esto no sólo se refleja en lo que dicen *per se*, sino también en sus inflexiones de voz, gestos y movimientos corporales. Todo eso lo representan los usuarios en Facebook, tal como hacen en otras plataformas digitales de comunicación, valiéndose de signos escritos y visuales. El uso u omisión de ciertos recursos semióticos en contextos determinados puede hacer que una charla se perciba como cordial o agresiva.

Cuando Jimena, estudiante de Ciencia Política, les pregunta a Carlos y Aura, sus amigos de la Facultad, si un pastel con forma de cámara réflex Canon

se les antoja, ella agrega a su pregunta el emoticono “ñ.ñ” y les comparte una foto del postre. Usando este signo, Jimena transforma un mero cuestionamiento en un acto de curiosidad que pretende generar agrado en sus lectores y, seguramente, una respuesta más allá de un “sí” o un “no”, lo cual, de hecho, efectivamente consigue.

Jimena compartió la foto de Viore Café Arte.
25 de noviembre

se les antoja para su proximo cumpleaños? Carlos Aura ñ.ñ

Pastel de fondant de cámara, información en inbox/mensaje.



Me gusta · Comentar · Compartir 1

A 2 personas les gusta esto.

Aura aaaaawww!!! ❤️ ❤️ ❤️ sssssiiii
Te amo Jimena 😊
25 de noviembre a la(s) 23:58 · Me gusta · 1

Jimena yo tmb!!!!
25 de noviembre a la(s) 23:59 · Me gusta · 1

Jimena 😊 esta bien vere como le hago!!!! 😊
26 de noviembre a la(s) 0:02 · Me gusta · 1

Las letras “ñ” que componen dicho signo ideográfico y el punto entre éstas, representan los ojos y la nariz de un rostro, cuyo gesto indica, por consenso, agrado o alegría. En términos visuales, este emoticono se vincula más a una cara dibujada que a una real, pero ésta se basa en la figura marcada por los párpados de los seres humanos al cerrarse. A diferencia de “n.n”, el uso de “ñ’s” en lugar de “n’s” evoca las cejas o, incluso, las pestañas de un individuo, lo cual podría generar como interpretante un acto de coquetería y no solamente alegría.¹³⁶

Aura es la primera en responder a la pregunta de Jimena con una felicidad inmensa. Esto puede constatarse por el uso de la interjección “Awww”, que suele usarse para demostrar enternecimiento, enfatizada por tres signos de admiración de cierre y tres símbolos de corazón antes de afirmar su antojo hacia el pastel, para cerrar su intervención con un “Te amo Jimena” y el emoticono 😊. Tanto para la interjección como para el “sí”, Aura recurre a la repetición de grafías vocálicas y consonantes como representación de las mismas palabras enunciadas oralmente. Este recurso expresivo intensifica exponencialmente la alegría que le da a Aura saber que su amiga encontró una obra de repostería como ésta.

Retire los emoticonos presentes de la primera intervención de Aura y notará que, si bien sigue mostrando mucha felicidad, pierde carga afectiva. Aura no sólo quiere demostrarle a Jimena su encanto por el pastel, sino también su adoración hacia ella. El signo “❤️” representa simbólicamente al corazón, órgano ligado culturalmente a las emociones románticas, cuyo interpretante más común es la idea de amor. Además de usar repetidamente este signo en su enunciación, Aura la cierra con el emoticono 😊 para representar que le da un beso a Jimena, porque el signo simboliza una cara con los labios en la posición previa a la consumación de tal acto.¹³⁷

De este modo, Aura decide trascender el sentido del escueto rema “sí” a través del empleo de otros recursos expresivos los cuales provoquen en Jimena una lectura mucho más emotiva a partir de la reconstrucción del sentido del

¹³⁶ Desde otra perspectiva, Jimena tal vez prefirió el signo “ñ.ñ” como un indicador de su género, pensando en las virgulillas de las “ñ’s” como pestañas enchinadas.

¹³⁷ Si bien en este emoticono los labios aparecen pintados de rojo, lo cual podría indicar un diferenciador de género, esto parece no ser relevante en la práctica porque varones y mujeres suelen usarlo indistintamente.

argumento de su amiga. Aura no sólo pretende que Jimena lea un mero discurso afirmativo sino también que la imagine muy entusiasmada y besándola. Esto provoca que Jimena le responda de manera muy eufórica y afectuosa también: usando elementos semióticos similares a los de Aura, le declara también su amor y le asegura que hará todo por conseguir el pastel en cuestión.



Al percibir esta reciprocidad emocional, lo que únicamente sería una propuesta de regalo se convierte en la broma de un compromiso matrimonial. ¿Cómo se sabe que no va en serio? Por la construcción de las expresiones de

cada una. Después de que Aura le dice que se case con ella, Jimena le contesta que no hay ningún emoticono disponible en Facebook para mostrarle sus sentimientos, usa nuevamente el signo “ñ_ñ” seguido de un signo de exclamación de cierre (lo cual refleja un júbilo mucho mayor a diferencia de cuando usó este elemento al principio); y, en la intervención siguiente usa la frase “todo es tan repentino!” seguida del emoticono “❤️.❤️”.

La última oración es común en algunas historias románticas cuando surge una declaración de matrimonio, en ese sentido, Jimena parece recurrir a un cliché bien conocido y, por tanto, a una enunciación fársica. Para complementar, Jimena emplea la representación ideográfica de la mirada de un ser enamorado, tan popular en los cómics y dibujos animados, en la cual se sustituyen los ojos por dos símbolos de corazón. En este caso, coloca dichos signos separados por un punto, cuyo primer interpretante es la figura gráfica mencionada (dos ojos en forma de corazón con la nariz en medio), luego el acto de reflejar enamoramiento en su mirada y, después, mostrarle a Aura su amor por ella. Así, la oración y el emoticono, ofrecen una lectura sorpresiva y afectuosa pero en un tono ligeramente ridículo por los contextos evocados en esta conversación.

Jimena no deja en claro si está aceptando la propuesta de Aura o no, por eso, ésta última expresa que lo tomará como un “sí” al agregar a su enunciación los emoticonos 😊 y 😏 después de un *estruendoso* “ACEPTO”¹³⁸. Al emplear la representación pictográfica de la cara de un individuo guiñando seguida de alguien dando un beso, Aura continúa con el juego coqueteándole a Jimena. Culturalmente, un guiño se percibe como índice de la búsqueda de una persona por ganarse la complicidad de otra respecto a cierta idea o situación y, en este caso, al vincularse a la acción de besar, dota a la frase “eso lo tomaré como un “ACEPTO”” de un tono seductor; es decir, provoca que ésta sea interpretada como un argumento de *ligue*.

Inmediatamente después, Jimena expresa de manera literal su aceptación incluyendo el emoticono “😏” seguido de una onomatopeya prolongada de risa

¹³⁸ Recuerde que el uso de mayúsculas en un contexto digital, más allá de su empleo en nombres propios y principios de oraciones, implica la representación de un discurso gritado.

("jajajaja") y el símbolo "♥". Al incluir una carcajada en su enunciación, ofrece, otra vez, una lectura en tono bromista, lo cual deja ver que no se están cortejando de manera formal pero sí se quieren bastante. Luego, Aura manifiesta su alegría por el compromiso usando la interjección "Wi" con grafías repetidas, el emoticono 😄 y el símbolo "♥", a lo que Jimena responde con tres signos "😄😄😄".

El primer emoticono de esta última intervención representa un gesto de asombro y el segundo, uno de felicidad. Ambos se diferencian por el elemento gráfico que evoca los labios en una posición particular, la cual se liga a dichas emociones simbólicamente. En ambos casos se representa la boca abierta, pero en el caso de "😄" en forma circular y en el de "😃" como un semicírculo a manera de sonrisa. El tercer emoticono, "😸", representa el "rostro" de un gato, principalmente por la forma de los labios de este animal evocada por la forma del número "3" si se coloca de manera horizontal. Sus interpretantes más comunes son ternura y fascinación; ideas a las cuales se llega porque el signo se vincula a las emociones que pueden sentir algunos individuos al ver o estar cerca de un gato.

Si se evalúan los emoticonos como dicentes, tomando en cuenta que los gestos expresan ideas completas tal como aquéllos, puede notarse que juntar tres sentimientos distintos le permite a Jimena construir un argumento: ella se sorprende de "saberse comprometida", está muy contenta por ello y le encanta la idea; pero, además, refleja el gusto que le da a ella vivir esa reciprocidad afectiva con Aura y cómo lo mostraría gestualmente en una charla cara a cara. Como sustitutos de los gestos en un contexto digital, los emoticonos evocan la carga significativa de aquellos y permiten expresar ideas de manera más o menos ambigua.

Después de todas estas demostraciones de amor entre Jimena y Aura, Carlos responde la pregunta inicial de quien inició la conversación afirmando que también le agradecería recibir ese pastel, incluyendo el emoticono "😄" y la representación de una risa prolongada (jajajajajaja). A lo cual Jimena contesta afirmando que el próximo año les dará el postre a sus dos amigos debido a que,

por alguna razón, en el periodo en curso ya no pudo. Este último discurso adquiere la connotación de disculpa porque termina con los emoticonos “😜” y “😏”. El primer signo representa la cara de alguien sacando la lengua, gesto que en el cómic o en los dibujos animados se asocia a una intención bromista o incluso al reconocimiento de un error. Al ligar este elemento semiótico al acto de besar y a toda la enunciación anterior, Jimena no sólo declara su imposibilidad de llevarles el pastel a Carlos y Aura, sino también se excusa con ellos con tal de no desilusionarlos ni molestarlos.

Indudablemente, la carga significativa del emoticono “😜” es de carácter simbólico porque recurre a la evocación de recursos gestuales empleados en historias ilustradas. Es poco probable que de manera efectiva una persona saque la lengua para mostrarle a alguien sus disculpas, de hecho, es más seguro que recurra a otro tipo de gesto como sonreír de manera nerviosa o a un acto como encogerse de hombros; sin embargo, al interactuar en una plataforma digital como Facebook, el signo “😜” se convierte en la opción más pertinente para demostrar dicha intención. Tal vez si Jimena no hubiera agregado esos signos, su discurso hubiera adquirido un tono más tosco.

Siguiéndole el juego, Carlos le dice a Jimena que ahora deberá llevarle dos pasteles incluyendo una gran carcajada expresada con una onomatopeya escrita en mayúsculas (JAJAJAJAJA). Con tal de que Jimena no piense que él está siendo irónico, concluye su intervención con el acrónimo “ntc” (no te creas), dicente que dota a todo su discurso de una connotación bromista, es decir, no le está exigiendo en serio dos piezas de repostería. Nuevamente, se nota que, tal como sus amigas, Carlos emplea ciertos recursos semióticos para impedir, de todas las maneras posibles, que ellas lean sus enunciaciones en tono de molestia o enojo con tal de mantener el júbilo en la conversación.

La charla continúa respecto a las opiniones de Carlos y Jimena sobre el pastel. Cuando él empieza a hablar de las características del postre como si fuera un chef, Jimena empieza a bromear con él haciéndole ver que habla como experto en cocina cuando en realidad no tiene conocimientos avanzados en repostería.

Ambos se siguen el juego en varias intervenciones que incluyen onomatopeyas de risa bastante extensas.



The screenshot shows a WhatsApp chat with the following messages:

- Carlos** (9:38): jajajaja por eso!! que se vea que se vea!!! jajajajajajajaja ntc está padrísimo el pastelín
- Jimena** (9:40): ya se los prometi ya mande el inbox ñ.ñ ya se me encanto!!!! lo unico q pienso es q ese dulcesito negro q forra el pastel... la vdd es q al inicio pense q era de unicel 😞
- Carlos** (9:44): es chocolate muuuuy negro jajajajaja
- Jimena** (9:47): jajajajaja y las letras de chocolate blanco? hay si ahora resultas chef 😞
- Carlos** (9:48): ohhhhhhhhhh las letras y eso son de un glaseado que se imprimen a base de manos bastante profesionales jajajajajajajajajajajajaja
- Jimena** (9:53): jajajajajajaja hay pará!!!! jajajaja ni sabes lo q es glasear lo dices solo por q se escucha rembumbante!
- Carlos** (9:53): así es 😞 jajaja
- Jimena** (10:03): jajaja 😞 no importa yo tampoco, es por eso q ni tu ni yo intentaremos hacer algo así 😞 jajajajaja ahora q lo pienso es tan bonito q sentiria feo comermelo 😞

De repente, Jimena le pide a Carlos que deje de hacerse el cocinero usando el verbo “parar” conjugado en español argentino y le menciona a Carlos que, a pesar de haber usado la palabra “glasear”, ni siquiera tiene idea del significado de esa palabra y sólo la empleó porque “se escucha rembumbante” (sic). Aunque en este caso, el vocablo correcto es “rimbombante”, ninguno de los usuarios corrige el error dentro de la conversación, lo cual no deja en claro si no saben que la palabra está mal escrita o simplemente pensaron en la forma correcta para llegar al sentido adecuado de la enunciación.

En general, cuando algunos usuarios cometen errores ortográficos o morfológicos, los lectores que lo notan no dicen nada y hacen las adecuaciones

necesarias mentalmente para poder comprender a qué objetos o situaciones quieren hacer referencia los productores de los discursos. O sea, sólo se identifican los elementos básicos del representamen apropiado para llegar en primera instancia al objeto representado (la palabra en cuestión) y, posteriormente, a sus interpretantes pertinentes.

Ante el señalamiento de Jimena sobre la ignorancia disfrazada de Carlos, éste responde “así es 😞 jajaja”. El emoticono empleado por Carlos remite al gesto de un individuo cuando siente tristeza, sobre todo por la posición de la boca arqueada hacia arriba que, además de ser opuesta a la que se ocupa para sonreír tanto en contextos presenciales como digitales, ya se reconoce a nivel cultural como símbolo de congojo o melancolía. Si Carlos no hubiera terminado su enunciación con una onomatopeya de risa, Jimena pudo haber interpretado que hizo sentir mal a su amigo. Así, aunque los interpretantes aislados del emoticono “😞” y la representación escrita de la carcajada parecen oponerse, dentro de esta dinámica conversacional se complementan para demostrar que, si bien Carlos se siente mal por no saber bien sobre lo que está hablando, no se siente ofendido porque Jimena se lo dice, al contrario, se ríe de sí mismo.

No obstante, para recordarle a Carlos que estaba bromeando con él, Jimena inicia su siguiente intervención representando su risa con una onomatopeya seguida del emoticono “😂”, para después afirmar que tampoco conoce de repostería y por eso ninguno de los dos se arriesgará a preparar un producto como ese. El hecho de que Jimena le ofrezca a Carlos una lectura de su carcajada seguida de un beso implica que, nuevamente, está intentando disculparse y mantener el tono bromista de la plática, lo cual enfatiza al reconocer su carencia de habilidades culinarias avanzadas tal como él y emplear un par de emoticonos “😂”.

Esta conversación, probablemente, habría ocurrido de la misma forma en un contexto presencial pero, el hecho de representarla así en una plataforma digital, revela que para estos usuarios, como a la mayoría, es importante mostrar su estado emocional conforme intercambian ideas. Si no lo hicieran, su

conversación no sólo parecería formal sino también un poco distante o incluso, agresiva. Cuando los recursos escritos no son suficientes para evitar que los discursos parezcan toscos, emplean emoticonos como “😬”, “😄”, “😬” y “😬” con tal de que el lector construya el sentido de las enunciaciones en un tono amable, afectuoso o bromista. De este modo, los usuarios tratan de reducir los posibles malentendidos al mínimo, en una práctica comunicativa donde no pueden percibir sus reacciones físicas o verbales en tiempo real ni corregir, en primera instancia, la entonación de sus palabras o el aspecto gráfico de las mismas.

En la muestra anterior, las bromas son agradables para los usuarios, sin embargo, como bien se sabe, éstas no siempre provocan risa y, a veces, pueden generar una profunda molestia en quienes son objeto de burla. En un contexto presencial, se puede identificar la intención de un chiste a partir de la entonación empleada al hablar, los gestos, el movimiento del cuerpo y la dinámica misma establecida entre interlocutores; pero, ¿cómo se reconoce esto en una charla digital? ¿Cómo evitan los usuarios que un juego verbal se convierta en una interacción agresiva?

Cuando Eduardo le avisa a Ibrahim, estudiante de Relaciones Internacionales, Alex, Kasabryan, Víctor Alejandro, Chejavo, Alfonso y Ediee sobre la fiesta de cumpleaños de Irvin, empiezan a discutir respecto al día en que debe llevarse a cabo el evento.¹³⁹ En un momento dado, empiezan a bromear respecto a la fecha realmente designada por Irvin para celebrar y Chejavo declara que a él le dijo que iba a ser un “sábado entre semana” para después solicitar bien el día exacto de la reunión. A pesar del juego, Ibrahim, haciendo memoria de cancelaciones anteriores de parte de Chejavo, le hace ver a éste que mejor no opine porque nunca asiste, ganándose el apoyo de otros 3 participantes de la conversación (representado con 3 “Me gusta”).

¹³⁹ Consulte la conversación completa en el Anexo 3.



Manteniendo la broma, Víctor Alejandro escribe una posible cita de Chejavo seguido de su año de nacimiento (el cual no sabe con exactitud), un guión y el año 2012, dando a entender que serán las últimas palabras de este último antes de morir rumbo a su viaje a Cuernavaca. Aunque esto podría molestar a cualquier otra persona, Chejavo reacciona de manera jocosa, seguramente, porque así se lleva con sus amigos: “Culeros 😞 Todavía que trato de ir y no les doy falsas esperanzas de que iré y a la mera hora no voy 😞 va eeee pero neta si trato de ir”.

Si Chejavo no hubiera usado los emoticonos “😞” es muy probable que sus amigos hubieran pensado que estaba enojado u ofendido. Este signo representa

de manera simbólica el gesto hecho por un individuo cuando se carcajea: recupera las líneas de expresión que forman los párpados cuando se cierran los ojos al apretarlos con fuerza, y la apertura de la boca para dejar salir la risa. Como Chejavo no pudo mostrarle a todos en ese instante que sus intervenciones le provocaron risa, empleó esos elementos semióticos con tal de dotar a su enunciación de un tono hilarante, a pesar de ser un reclamo en su propia defensa por no asistir a otros eventos grupales.

Después de esta última intervención, Alfonso le pide que vaya y no sólo trate de ir (aunque por dedazo o por efecto del autocorrector escribiera la palabra “trastes”). Víctor Alejandro, conservando la broma hasta sus últimas consecuencias, le dice a Chejavo que ya no juegue con los sentimientos de todos, seguido del emoticono “😭”, el cual representa el rostro de una persona llorando, y declarando que sus corazones no son tan resistentes. En esta oración, ocurre una situación similar a la descrita con la utilización de los signos “😬”, pero aquí el sentimiento que surge como interpretante de “😭” se vincula a una falsa representación de tristeza.

La enunciación de Víctor Alejandro en un contexto diferente, implicaría una expresión llena de melancolía sólo porque trae el signo “😬”, que agrega al emoticono “😭” una lágrima saliendo de uno de los ojos. Sin embargo, siguiendo el flujo de la conversación, todos los participantes pueden notar que la intención de Víctor es meramente histriónica *ad hoc* con la mofa hacia Chejavo. Por lo tanto, el signo “😬” enfatiza la lectura graciosa de la intervención de dicho usuario y, de hecho, Chejavo comienza su siguiente intervención riéndose del comentario.

A partir de ésta última muestra puede concluirse que recurrir a elementos paralingüísticos representados en forma escrita y, sobre todo, a emoticonos, les permite a los usuarios transformar la carga significativa de sus palabras al conversar en un contexto digital. La ausencia de éstos en alguna de las intervenciones, independientemente del tono de la conversación, hace pensar a los participantes de la charla que alguien está tomando una actitud muy seria o, incluso, se siente enojado. Así sucedió también mientras Ana, una estudiante de

Administración Pública, Fernando, Carmen, MarKo y Marlene se ponían de acuerdo para establecer un punto de encuentro el día de su salida a Six Flags México.¹⁴⁰

Después de pasar alrededor de 2 horas definiendo el lugar ideal para partir al parque de diversiones, Ana se percata que Marlene no ha dicho nada al respecto y pregunta por ella. Carmen etiqueta a Marlene en su siguiente intervención esperando que ahora sí les diga cómo se irá. Después de 3 minutos, Marlene les dice en forma sucinta cómo será su trayecto, sin usar emoticonos ni recursos gráficos que representen elementos paralingüísticos. Con tal de corroborar que Marlene ya se enteró de los acuerdos a los cuales se llegó en la conversación, Ana le pregunta si todos la verán en el metro CU, y Fernando y Carmen le cuestionan lo mismo en sus siguientes intervenciones. Marlene les pregunta si la cita es en el mural de la estación a las 10 y los tres usuarios anteriores se lo confirman. En adelante, Marlene no afirma que ahí los verá y tampoco lo niega. Ana, al notar esto, escribe: “Marlene (etiquetándola) tas enojada???”.



¹⁴⁰ Consulte la conversación completa en el Anexo 3.



¿Por qué Ana cree que Marlene está enojada? Además de que la ausencia de Marlene en la charla es muy evidente, parece que el uso meramente escueto de la escritura, es decir, sin ningún recurso expresivo evocando la enunciación oral o el movimiento del cuerpo, favorece la interpretación de un discurso lleno de seriedad. En la conversación misma no puede detectarse si Marlene está enfadada o no, pero la falta de estas señales semióticas vuelve ambiguas sus intervenciones en términos emotivos. La duda de Ana sobre el estado de ánimo de Marlene es tal que etiqueta a Marlene para que el mensaje le llegue de inmediato, usa “tas” en lugar de “estás” para mostrarse tierna o incluso tímida en su pregunta, usa 3 signos de interrogación de cierre para demostrar su intensa curiosidad y finaliza con el emoticono “😞” para demostrar su preocupación por ella o quizás sólo su tristeza con respecto a su falta de participación.

Como sigue la conversación y en publicaciones posteriores respecto a su visita a Six Flags México, parece que el asunto no afectó la amistad del grupo con Marlene. No obstante, es curioso notar cómo la ausencia de la repetición de graffas, onomatopeyas, interjecciones y emoticonos puede interpretarse como índice del malestar emocional de alguien más. En ese sentido, si esa es la manera de mostrar que no hay enojo, ¿a qué elementos semióticos recurren los usuarios para expresar ira o incomodidad? Una plática como la de JcNicholas, Sebastián,

un estudiante de Ciencias de la Comunicación, y Cesar puede ayudar a resolver este cuestionamiento. Aunque el tono general de su conversación es bromista, poco a poco el primer usuario comienza a molestarse con los otros dos.

JcNicholas abre la conversación reclamándole a Sebastián sobre un mensaje cursi que éste le mandó a su novio, Cesar, desde su celular. Aunque generalmente el apelativo “güey” suele ser escrito por los usuarios como “wey”, JcNicholas lo escribe como “Gooooeey” para referirse a Sebastián, lo cual implica la representación de una enunciación oral más gutural y prolongada de esta palabra. En forma inmediata, JcNicholas felicita a la pareja por sus “felices 30”, sin dejar claro si se refiere a su edad o a sus años de estar juntos y, poco después, Sebastián afirma con orgullo que es cursi y le agradece el préstamo de su teléfono incluyendo el emoticono oriental “^=^” que representa un rostro sonriente de manera similar al signo “n_n”. Incluso bromean respecto a conseguir el jardín del Museo del Virreinato para la boda de Sebastián con su novio y la prueba de vestido del primero. Sin embargo, cuando César se integra a la charla varios días después, la práctica comunicativa empieza a cambiar de tono.



The screenshot shows a WhatsApp chat interface. At the top, it identifies the contact as 'Sebastián' and shows the message was sent on '29 de noviembre a través de su celular'. The main message from JcNicholas reads: 'Gooooeey!! Eres un pinche cursi!! Jajaj estaba borrando sms y me espanté al leer el que le mandaste a Cesar desde mi móvil!! Jaja no jodas goey'. Below this, there is a 'Me gusta · Comentar' section and a notification: 'A Sebastián y Cesar les gusta esto.' The next message is from JcNicholas: 'Ps. Felices 30 a ambos 😊'. This is followed by a response from Sebastián: 'Queeee! Si, soy cursi, y?!!! Jejejeje De mucha ayuda tu cel ^=^ Gracias por las felicitaciones. Recuerda que tienes que irme consiguiendo el jardin del Museo del Virreynato ù'. The final message is from JcNicholas: 'Seguro! Ya ando en eso! Oh! Y te conseguí una prueba de vestido para mañana! 😊'.



Cesar asegura públicamente que JcNicholas (Juan Carlos) no tiene bases para criticar a Sebastián porque también ha sido muy cursi en el pasado. Aunque pasan varias horas para que conteste de nuevo, JcNicholas se ríe con cierto estruendo, lo cual se identifica por el signo de admiración de cierre que le sucede a la onomatopeya “jajaja”. Al cuestionar a Cesar sobre las pruebas que le hacen afirmar su personalidad cursi, JcNicholas emplea el par de signos de interrogación que debe llevar cualquier pregunta en la escritura tradicional. Si bien en las conversaciones digitales es muy raro ver este uso de las grafías “¿?”, probablemente JcNicholas recurrió a ellos por la fuerza que le dan a su discurso escrito al dotarlo de formalidad. Como este usuario se ríe en dos ocasiones y emplea el emoticono “😊”, parece que se lo está tomando de una manera divertida. Sin embargo, Cesar lo confronta representando su risa dos veces y preguntándole enfáticamente, e incluso con un toque de incredulidad, si está seguro de no ser cursi.





JcNicholas reafirma su postura pero Cesar expresa su incredulidad en la siguiente intervención. Al emplear puntos suspensivos después de “bueno” y “si tú lo dices”, Cesar demuestra breves silencios que dejan ver su duda respecto a la veracidad de lo que JcNicholas sostiene, pero, además, la inclusión de las onomatopeyas de risa dota a su enunciación de un tono burlón. Después de esto, JcNicholas no sólo vuelve a asegurar que no ha sido cursi nunca y espera jamás serlo, sino también le exige a Cesar que compruebe con quién sí ha sido así según él. Cesar se niega rotundamente (actitud notoria por el uso de varios signos de admiración de cierre) a exponer las evidencias en público pero asevera que tiene bases para decirlo porque conoce a JcNicholas desde su ingreso a la universidad.

Una vez más, JcNicholas cuestiona a Cesar sobre sus pruebas y sobre la antigüedad de su relación pero de una manera sarcástica. Se muestra con una actitud burlona por qué enfatiza gráficamente sus carcajadas (Jajajaja!!!), vuelve a usar el par de signos de interrogación en sus preguntas y exhorta a Cesar a declarar sus evidencias en su muro de Facebook porque está completamente seguro de que no tiene ninguna. Acto seguido, César sólo menciona que efectivamente se conocen desde primero sin decir nada respecto a las actitudes cursis del otro.

La siguiente intervención de Juan Carlos inicia con el emoticono “𐀀” que a diferencia de “𐀁” no expresa incredulidad sino enfado: las ganzúas representan dos párpados llegando a la mitad de los ojos y el apóstrofe puede interpretarse como una gota de sudor que resbala por la sien o como una vena saltada en el mismo sitio. Inmediatamente después, arguye que apenas recuerda el nombre de César, no ubica al amigo de éste que los presentó y la cursilería no es ni será parte de su personalidad. Al final de cada una de las oraciones de JcNicholas, aparecen constantemente signos de admiración de cierre, lo cual puede leerse como si expresara sus ideas en forma exaltada dando cuenta de su hartazgo respecto a la “calumnia” en cuestión.

César vuelve a expresar su escepticismo en su siguiente turno, y JcNicholas sólo dice y demuestra que este usuario lo está estresando recurriendo otra vez al emoticono “𐀀” y a los puntos suspensivos. Posteriormente, Sebastián y César aluden a lo que JcNicholas ha dicho hasta el momento como “fuertes revelaciones!!!!”, provocación de burla a la cual éste contesta afirmando que no hay mayor interés en lo dicho porque César ni siquiera demostró sus pruebas.

Lo que comenzó como una broma entre amigos parece derivar en la molestia de uno de ellos. A diferencia de la conversación entre Ibrahim y sus amigos, en esta última charla se nota como JcNicholas se va enojando gradualmente. Mediante el uso de ciertos emoticonos y repetición de signos de admiración e interrogación, este usuario va demostrando el aumento de su disgusto hacia Cesar. JcNicholas emplea los recursos semióticos a su disposición

para ofrecerle a los otros participantes una lectura de su estado de ánimo a través de la representación de su manera de hablar y su movimiento facial. Independientemente de que no todas las intervenciones de la plática ocurren en forma simultánea, los usuarios le dan continuidad al tema sin problema, estimulados por el deseo de ser vencedor en un “duelo por tener la razón”.

En realidad, pocas veces los usuarios demuestran enojo o molestia hacia sus amigos públicamente en Facebook. De hecho, la mayoría prefiere dejar estas situaciones para conversaciones a través de inbox. Tal es el caso de Teolinca, estudiante de Sociología, al pelear fuertemente con Isaac respecto a un problema con Chimal, pareja y compañero de equipo de ella, quien parece ser muy poco colaborativo.¹⁴¹



¹⁴¹ Esta muestra se presenta tal cual fue enviada por la usuaria. Aunque claramente se nota que está incompleta, resulta bastante ilustrativa para el presente análisis.

y solo exponia y ya los maestros le decian que excelente trabajo

sus trabajos no tienen citas

no tienen base historica solo son sus percepciones de la situacion

y le aplaudian

y yo que me mato

leyendo libros

buscando fuentes

horas y horas

y el nomas asi

pero bueno eso era en la tarde veremos si en la mañana lo siguen consintiendo



Isaac

00:34

mhhh bueno algo que tienes que aprender es que nadie te va a acariciar las orejas por reescribir lo que dice un libro es mejor que pongas tu opinion porque demuestra que realmente sabes o no de lo que hablas



Teolinca

00:34

yo no reescribo lo que dicen un libro cuidado con lo que dices
sino que si sentia mucho el favoritismo



Isaac

00:35

yo solo digo lo que tu me dices



Teolinca

00:35



olvidalo

gracias



Isaac

00:35

😊 no te puedo decir mentiras como me han dicho que no puedo mirar con odio a nadie

18 de febrero



Teolinca

07:32

😞 jamas has visto un trabajo mio, como me dices que escribo lo que otros autores dicen? yo no se que pedo con tus comentarios que luego la verdad son muy hirientes, luego no te preguntes porque estas solo



Isaac

07:38

bueno estare solo pero puedo presumir de que no tengo que mentirle a la gente



Isaac

07:47

ademas 2 cosas 1 no te tomes las cosas tan apecho no es nada personal simplemente digo lo que tu me dices y dos no subestimes a chimal tanto, sea lo que sea es tu pareja y admite que tiene fortalezas y debilidades como otodos

La expresión inicial de Isaac se percibe como burlona por incluir la onomatopeya “hahahaha” que se interpreta como una carcajada muy fuerte¹⁴² y el emoticono “XD” representando la misma acción, elementos semióticos que emplea nuevamente en una intervención posterior. En general, tanto él como Teolinca usan pocos emoticonos y recursos escritos que remiten a su estado emotivo, pero sus intervenciones finales dan cuenta de su enojo hacia el otro, sobre todo de ella al sentirse juzgada por Isaac. De manera similar a JcNicholas, casi al terminar la charla privada, Teolinca recurre al emoticono “😞” para mostrar su molestia y cómo ésta se reflejaría en su gesto: ojos entreabiertos y labios rectos; e Isaac usa el emoticono “😏”, que aparece como sustitución de un rostro con la boca torcida hacia la izquierda, la cual demuestra su incomodidad.

El uso de la escritura llana y simple en esta conversación, ofrece una lectura concreta de los pensamientos de estos usuarios sin que la plática parezca precisamente cortante. De hecho, la presencia de emoticonos y algunas onomatopeyas no vuelven más cálido el tono de la charla, pero sí dotan al debate

¹⁴² El uso de la letra “h” en lugar de la “j” en la onomatopeya “hahahaha” implica una mayor profundidad sonora en la risa por las características del fonema /h/ en inglés.

de cierta proximidad porque representan señales orales y kinésicas las cuales Teolinca e Isaac probablemente harían si estuvieran frente a frente.

El estudio de las cinco muestras anteriores da cuenta de la importancia que le dan los usuarios de Facebook a mostrar su estado emotivo al representar su manera de hablar, sus expresiones sonoras y sus gestos, principalmente. Esta práctica comunicativa no es exclusiva de estas plataformas, también se presenta de forma muy parecida en otras redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea e, incluso, en mensajes de correo electrónico. Ya sea para demostrar afecto, felicidad, preocupación, tristeza, enojo o sorpresa, quienes conversan a través de Internet necesitan que los demás sepan de la manera más fiel posible cómo se están sintiendo.

Sin importar el propósito de los usuarios al charlar a través de plataformas digitales como las redes sociales, para entender sus discursos ellos empiezan por construir el sentido de los mensajes escritos que producen. Luego, interpretan los recursos expresivos presentes en las oraciones para imaginar cómo sonarían, es decir, cuál sería su representación oral. Después, si hay emoticonos en la intervención, recurren al contexto para identificar la connotación más pertinente del signo según las referencias semióticas adquiridas a lo largo de su vida sobre el uso de ciertos gestos, ademanes, posturas o símbolos gráficos. Por último, dan una réplica, demuestran su coincidencia con la declaración o, simplemente, leen y dejan de seguir la plática.

La posibilidad de que surja algún malentendido en una conversación digital es tan frecuente como en una presencial. Cuando los usuarios notan cambios en el empleo de ciertos recursos acordes con el tono de la charla en curso o con sus propias intenciones comunicativas, empezarán a dudar e incluso cuestionar sobre su estado de ánimo a quien esté provocando el cambio o, en su defecto, responderán en consecuencia a la carga emotiva de las últimas intervenciones. No hay una regla respecto a cómo un individuo va a reaccionar respecto a su interpretación de signos y discursos, pero lo interesante en el caso de las pláticas digitales es cómo las personas se valen de ciertos elementos semióticos para reflejar su pensar y su sentir, real o ficticio, ante los demás.

CONCLUSIONES

Las prácticas comunicativas son una de las muestras más sutiles e interesantes del desarrollo de la humanidad a través del tiempo. Además de transformar su entorno, los seres humanos encuentran nuevas formas de compartir sus pensamientos y sentimientos con sus semejantes a través de signos sin importar la distancia o, incluso, el tiempo. Es en estas modificaciones donde no sólo se puede encontrar cuáles son los elementos significativos de una sociedad en cierta época, sino también cómo los individuos que viven en ésta logran resolver su necesidad de contacto entre sí.

Comunicar es, sobre todo, un acto cuyo propósito es el entendimiento mutuo, es decir, que cuando alguien expresa su punto de vista, otro lo comprenda y viceversa. No obstante, en la dinámica misma de intercambio de ideas y sensaciones, las personas buscan también reconocerse y sentir empatía de sus semejantes. Los humanos son una especie gregaria, pero también se caracterizan por ser una de las más egoístas. Al expresarse, cada individuo busca que los demás presten atención a su discurso y actúen en consecuencia. De ese modo, dejan de sentirse solos o ignorados y su existencia cobra un sentido más placentero.

Mediante el presente estudio sobre la conversación en plataformas digitales, se logró un acercamiento teórico-metodológico a los procesos de comunicación simultánea que surgieron a raíz de la creación de los sistemas de mensajería instantánea. Al ofrecer la posibilidad de contacto en tiempo real a través de Internet y tener como recurso semiótico principal la escritura, estas interfaces han sido el escenario de una serie de modificaciones en la producción formal de discursos escritos y la creación de nuevos signos para favorecer una charla tan cómoda como lo es en un contexto presencial.

Olvidándose de los preceptos ortográficos y gramaticales, quienes han aprendido a aprovechar los beneficios de la era digital, han expandido las propiedades sígnicas de la escritura para ser fieles a sus necesidades expresivas, de tal manera que no sólo representarían palabras, sino también su propia manera

de enunciarlas oralmente más allá del valor significativo disponible en los signos de puntuación. Además, estos usuarios encontraron en la materialidad de las grafías y en la recuperación de algunos elementos visuales, los recursos necesarios para construir los emoticonos: un nuevo sistema semiótico el cual permite la representación de movimientos gestuales o corporales los cuales se traducen en actitudes o estados emotivos específicos.

Así, quienes conversan a través de un dispositivo conectado a Internet, han rebasado los límites geográficos y temporales para tener un contacto más cercano a pesar de vivir la mediación tanto de una pantalla como de una interfaz digital que facilita la comunicación simultánea. Usando la escritura y los emoticonos, las personas han encontrado una manera de mostrar su personalidad, su habla, sus acciones y sus sentimientos hacia situaciones o congéneres, en discursos que se asemejan a intervenciones de una plática llevada a cabo frente a frente.

Valiéndose de la relación simbólica presente tanto entre los signos escritos y los lingüísticos como entre los recursos semióticos kinésicos y gestuales con los emoticonos, los usuarios han desarrollado un simulacro de su dinámica conversacional presencial en un contexto digital. Estos últimos elementos sígnicos son especialmente útiles para tal propósito porque favorecen la percepción de emociones de los involucrados en la charla quienes, al no poder ver su movimiento corporal y facial, tienen menos recursos a su disposición para expresar sus sentimientos o interpretar el sentido de las enunciaciones del otro de manera más o menos precisa.

Generalmente, cuando los individuos conversan en plataformas digitales, recurren, además de a algunos signos de puntuación, a la repetición de grafías, onomatopeyas e interjecciones para dar cuenta de cómo realizarían sus enunciaciones en forma oral con tal de dotar a la charla de una sensación de proximidad física y emotiva. Si bien en este tipo de práctica comunicativa también son comunes los acrónimos, su utilidad tiene mayor relación con la agilidad de respuesta, la economía del lenguaje o incluso con la pertenencia a cierto grupo, que con el grado de empatía de quienes los emplean.

Por otro lado, al agregar emoticonos a sus discursos, los usuarios atienden inicialmente a la sintaxis visual de estos signos para después comprender cómo se vinculan entre sí como recursos significativos y/o con cierta enunciación escrita. Así, en primera, dependiendo del lugar donde se colocan los elementos gráficos que los componen, cada uno se interpreta como una parte del rostro o del cuerpo humano, o de un dibujo animado o inanimado de un animal, planta, objeto o símbolo. Después, cuando varios de estos signos aparecen juntos, las personas identifican a qué gesto, postura o símbolo emotivo hace alusión cada uno para entender, por último, la acción o secuencia de actos representada por quien se está expresando.

Al comenzar esta investigación, se pensó que la falta de emoticonos y de alargamiento de palabras a través de la repetición de letras era un indicador de enojo, molestia o indiferencia de parte de alguno de los individuos envueltos en una plática. Sin embargo, al igual que en la conversación cara a cara, las formas discursivas para expresar emociones son tan variadas como la cantidad de personas en el mundo. Lo curioso de la charla digital como práctica comunicativa no es el nivel de calidez o frialdad demostrado por los participantes, sino la manera en la cual se vuelve un acto cercano a pesar de la ausencia de señales sonoras y visuales. Al mantenerse fieles a su propio estilo de expresión, los usuarios logran dotar de emotividad a sus discursos independientemente de los recursos semióticos que empleen en redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea u otras interfaces de comunicación, simultánea o no, a través de Internet.

Si bien elegir *Facebook* como ambiente de acción para entender la conversación digital fue muy pertinente, desde 2013 la plataforma ha agregado nuevas funciones para mejorar la interacción de las personas: la posibilidad de editar o corregir las propias enunciaciones después de haberlas publicado, la opción de incluir en éstas el estado de ánimo del momento a través de la leyenda “se siente...” (ejemplo: *Laura MG se siente enojada/pensativa/perturbada*), la notificación de “Visto” en la bandeja de entrada para que los individuos sepan si ya leyeron su mensaje y a qué hora, y, más recientemente, la extensión del botón

“Me gusta” por 5 reacciones más para rebasar el mero asentimiento o aprobación (Me encanta, Me divierte, Me asombra, Me entristece, Me enoja).

Además, *Facebook* también ha posibilitado recientemente el uso de *stickers* animados e inanimados los cuales representan figuras humanas, animales, plantas, caricaturas o seres fantásticos ejecutando acciones, gestos o posturas. Su utilidad es muy similar a la de los emoticonos pero los *stickers* sólo pueden emplearse en solitario, es decir, no pueden aparecer en una intervención que también contenga alguna enunciación escrita. Por sus características visuales, se han vuelto muy populares y cada vez surgen versiones más atractivas. Además, dicha red social también ha permitido la publicación de archivos GIF (*Graphics Interchange Format*, o sea, Formato de Intercambio de Gráficos), los cuales son clips cortos de video de personajes realizando ciertas acciones, y que los usuarios pueden compartir para representar su estado emotivo al iniciar o continuar una conversación.

A pesar de la aparición de estos elementos significativos, los usuarios siguen empleando emoticonos pictográficos e ideográficos para demostrar sus sentimientos entre sí. Con tal de representar en un contexto digital toda la gama de emociones y los movimientos físicos que éstas provocan, los individuos recurren a todos los signos disponibles con tal de expresar sus ideas y sensaciones de la manera más clara posible. En ese sentido, los GIF's y *stickers* no sustituyen a los emoticonos en Facebook, al contrario, se suman a éstos como manifestaciones sígnicas adecuadas para comunicarse a través de Internet según el gusto y estilo de cada quien.

Sobre el uso de diferentes registros escritos al entablar conversaciones digitales, el debate sigue vigente respecto a si es una situación normal dada por la transformación gradual de los signos o si ello es una muestra de la degeneración de la escritura española. Si bien los gramáticos ortodoxos piensan que la conversación a través de mensajería instantánea favorece un uso inadecuado de la escritura, los usuarios requieren de cierto dominio de tal sistema semiótico para comunicarse, es decir, conocer las reglas básicas de estructuración de discursos

escritos. Por lo tanto, las personas deciden modificarlas, las ignoran o, simplemente, no las han aprendido adecuadamente.

Pensando en la calidad de la educación básica en México, es innegable que las clases de español, como la mayoría de las asignaturas, se imparten con el propósito de que los alumnos aprendan de memoria reglas, procedimientos y hechos, en vez de mostrarles la utilidad o relevancia de éstos en su vida. Muy pocos profesores de primaria y secundaria se dan el tiempo de enseñarle a sus alumnos la importancia de escribir basándose en los preceptos sintácticos y ortográficos del español para enriquecer el conocimiento sobre su propia lengua, aumentar su nivel cultural y mejorar su atención al detalle. De ese modo, los mexicanos crecen sabiendo que hay ciertas instrucciones para comunicarse de manera escrita, pero pueden omitir las menos esenciales mientras los demás entiendan sus mensajes. A veces ni eso porque, irónicamente, los autores no siempre piensan en sus lectores a pesar de querer ser leídos.

A pocos individuos les importa escribir conforme a las reglas gramaticales, pero las plataformas digitales no son las causantes de ello, sino quienes han decidido comunicarse de maneras más sencillas y rápidas. Aunque muchas personas entablen conversaciones usando otros registros escritos distintos al tradicional, no quiere decir que otros, e incluso ellos mismos, hayan dejado de utilizar este último para ciertos propósitos. El empleo de la escritura tal como la Real Academia Española lo plantea, se mantiene para legitimar argumentos, lo cual puede verse tanto en documentos oficiales y académicos como en los sitios web y perfiles sociales digitales de la mayoría de las empresas, instituciones y marcas.

Por lo tanto, la adopción de registros escritos más cercanos a la expresión oral en las charlas digitales, sumada al uso de emoticonos e imágenes fijas y en movimiento, es una clara muestra del dinamismo del lenguaje, o sea, de la transformación constante de las estrategias que los seres humanos emplean para representar su mundo a través de signos de acuerdo con sus necesidades y los recursos disponibles en cierto contexto socioeconómico, cultural y tecnológico. Aún es difícil saber si la manera como escriben actualmente los usuarios en las

redes sociales se convertirá en la regla a seguir, pero ya hay quien, a partir de esto, propone replantearse algunos preceptos ortográficos del español.¹⁴³ La Dra. en Lenguas y Literaturas Romances, Karina Galperin, considera que este es el momento ideal para simplificar las normas vigentes con tal de facilitar la producción escrita y, a su vez, la comunicación de los hispanohablantes. Además, propone no tenerle miedo al cambio lingüístico sino estudiarlo para aprovecharlo en forma pertinente.

Las personas estructuran su pensamiento a través de signos que les ayudan a entenderse a sí mismos y a su entorno para poder actuar tanto individual como colectivamente. Al comprender la naturaleza y valor de las representaciones compartidas por los individuos de un grupo, es posible aproximarse a las raíces mismas de su cultura en un momento determinado. Por esa razón, la Semiótica se mantiene vigente como herramienta de análisis e interpretación de las prácticas comunicativas humanas. Mediante un proceso de abstracción en el cual se identifican los componentes materiales, ideales y culturales de las representaciones, es posible entender tanto su naturaleza como su valor en el seno de una comunidad para después establecer sus vínculos con otros recursos semióticos, de igual o diferente índole, presentes en las prácticas discursivas cotidianas de sus integrantes.

De igual manera, en términos particulares, el método aplicado por Charles S. Peirce al reflexionar teóricamente sobre los signos, es decir, la abducción, aparece todavía como uno de los más adecuados para estudiar el fenómeno de la significación. La diversidad de motivaciones e intenciones que permean el intercambio de perspectivas entre seres humanos, hace difícil el establecimiento de patrones en términos de construcción de sentido; sin embargo, la abducción permite a los investigadores acercarse de manera inferencial a los actos comunicativos para después llegar a la red de interpretantes que conforma la semiosfera individual y grupal. Por eso, al estudiar el proceso de semiosis de los integrantes de una comunidad, es posible entender la forma en la cual crean,

¹⁴³ TEDxTalks, *¿Ase falta una nueva ortografía?*, ponencia presentada por la Dra. Karina Galperin, Argentina, TEDxRiodelaPlata, 24 de septiembre de 2015, Dirección URL: <https://www.youtube.com/watch?v=Vpknelesi60&index=6&list=LLzalfLEOFExBbQ-yAn6mng>, [consulta: 08 de febrero de 2016].

aceptan e interpretan tanto las manifestaciones s gnicas como los discursos que comparten en un contexto sociohistórico específico.

Las prácticas comunicativas presentes en Facebook y otras plataformas digitales dan cuenta de la manera en la cual ocurren las dinámicas sociales contemporáneas. Ciertamente, los usuarios resuelven su necesidad de ser atendidos por otros no sólo mediante un medio que permite entablar conversaciones en tiempo real, sino también a partir del uso creativo de los recursos semióticos a su disposición. Si bien el acelerado entorno socioeconómico actual limita los instantes que los individuos pueden compartir en persona cada día, ellos han encontrado la forma de sentirse cercanos a partir de la representación de su movimiento corporal y de sus enunciaciones orales. Aunque, irónicamente, el siglo XXI parece ser una era en la cual se favorece el aislamiento físico de las personas, éstas han encontrado la forma de rebasar las pantallas para demostrar empatía mutua y las conversaciones digitales son sólo una muestra de ello.

Las charlas a través de Internet pueden tener tonos muy variados, por eso no puede afirmarse que el uso de emoticonos y registros escritos actuales le ayudan al usuario a comunicarse cálidamente; sin embargo, tales recursos semióticos favorecen la sensación de proximidad. La carga emotiva de cualquier discurso es uno de los factores más determinantes para que los seres humanos puedan construir o interpretar el sentido de las enunciaciones; por eso, la mayoría de los usuarios recurre a los signos mencionados con tal de representar sus sentimientos y su propio estilo de expresión al compartir mensajes con otros en diversas plataformas digitales.

La autenticidad de los sentimientos individuales siempre puede ponerse en tela de juicio en contextos digitales, porque la representación emotiva es completamente deliberada. Alguien puede incluir en su enunciación una carita feliz y sentirse de la manera contraria, pero la emoción que muestra en su mensaje, refleja la forma en la cual desea ser percibido por sus lectores. Los usuarios todo el tiempo dan votos de confianza respecto a la veracidad textual y emotiva de sus discursos, y sólo dudan de ésta si notan incongruencias en la actitud o disposición

a charlar de alguno de los involucrados. De cualquier modo, así como hacen un simulacro de su habla y sus acciones en redes sociales o aplicaciones de mensajería instantánea, las personas también representan su identidad de la forma que más les agrada, sea real o no.

Asimismo, a pesar de las ventajas de la dinámica comunicativa simultánea vigente en Internet, algunos malentendidos pueden surgir cuando existe una brecha generacional amplia entre los usuarios que charlan a través de interfaces digitales. Al no contar con los mismos referentes, quienes no estuvieron en contacto con los primeros *messengers*, pueden interpretar signos e incluso discursos enteros de una manera total o parcialmente distinta a la de quienes si los usaron. En definitiva, esto genera desde las interrupciones conversacionales más hilarantes hasta las más impertinentes; no obstante, dadas las características de la mensajería instantánea, los usuarios pueden resolver tales conflictos casi siempre de forma inmediata y evitarlos en ocasiones posteriores mediante la práctica recurrente.

Por el nivel de informalidad que implica representar la expresión oral con la escritura y el uso de emoticonos, pareciera incorrecto usar tales recursos semióticos en contextos cuya dinámica social implique cierto nivel de seriedad. Sin embargo, éstos aparecen en gran variedad de situaciones aunque no exista una relación amistosa entre los involucrados o en circunstancias tan delicadas como la muerte de un ser querido o una crisis de negocios. Quienes determinan los registros semióticos válidos en las charlas digitales, son los participantes de las mismas. Por lo tanto, no hay *reglas de etiqueta* que puedan imponerse externamente a este tipo de conversaciones, aparte de las aprendidas por los usuarios en su niñez para convivir en diferentes entornos sociales.

Comunicar no sólo es compartir ideas a través de la lengua, la escritura, la fotografía, el video o el audio, sino también es encontrarse con los demás para poder reconocerse a uno mismo como ser único e integrante de un grupo o ajeno a éste. Así como lo han hecho en Internet, los individuos seguirán haciendo las modificaciones necesarias en sus herramientas tecnológicas y en sus sistemas semióticos para hacer más sencillas y efectivas sus dinámicas de entendimiento

mutuo. Ya encontraron la manera de representar tanto su habla como su movimiento corporal con el propósito de superar la falta de presencia física en las interfaces digitales, pero deben estar atentos para no dejar de lado la oportunidad de establecer interacciones cara a cara con sus semejantes por comodidad o desidia.

Ninguna representación visual o escrita de un abrazo sustituirá por completo la sensación de estar entre los brazos de alguien por quien se sienta aprecio o afecto. La razón de ser de los signos es hacer presente lo ausente, pero estos no deben convertirse en sustitutos permanentes de los objetos. Independientemente de las circunstancias contemporáneas, los usuarios no deben olvidar la importancia de interactuar físicamente con sus semejantes, porque es en las relaciones presenciales donde uno deja el ensimismamiento para reconocer que, así como es distinto a otros, sus acciones impactan en la sociedad de manera positiva o negativa.

Además del fascinante proceso de construcción, interpretación y producción de signos que realizan cada día; lograr comprenderse entre sí es uno de los mayores retos de los seres humanos durante toda su existencia. Si desean entenderse mutuamente, los individuos no sólo deben aprender los sistemas semióticos disponibles en su sociedad para poder identificarlos y usarlos en el momento adecuado, también necesitan estar dispuestos a escuchar, leer u observar los discursos de los demás aunque no coincidan con éstos. Sólo así, las personas pueden colocarse en el lugar de otras y percibir su realidad social más allá de sus propios deseos e ideas.

ANEXO 1: ACRÓNIMOS FRECUENTES EN LAS CONVERSACIONES DIGITALES ENTRE MEXICANOS¹⁴⁴

Acrónimo	Significado
AKA	Also Known As (también conocido como)
ASAP	As Soon As Possible (tan pronto como sea posible)
bb	bebé
BFF	Best Friends Forever (mejores amigos por siempre)
bn	bien
BTW	By The Way (por cierto)
CDR	Cagado De Risa
ch2	chidos
cnd / qndo	cuando
cni	carnal
CTM	Chinga a Tu Madre
dnd / d nd	donde / de nada
dsd	desde
FYI	For Your Information (para tu información)
grax	gracias
IDC	I Don't Care (no me importa)
IDK	I Don't Know (no (lo) sé)

¹⁴⁴ Todos los acrónimos enlistados en este anexo pueden escribirse con mayúsculas y/o minúsculas indistintamente, sin embargo, para efectos de la presente recopilación, se eligió su apariencia más usual.

Acrónimo	Significado
ILY / ILU	I Love You (te quiero / amo)
LOL	Laughing Out Loud (riendo escandalosamente)
MADAFACKA	Mother Fucker (hijo de la chingada)
MLP	Me La Pelas (soy mejor que tú)
mms	mames
mñna	mañana
msj	mensaje
MVM	Me Vale Madre(s) (no me importa)
NPI	Ni Puta Idea (no tengo idea)
NSC / NTC	No Se Crean / No Te Creas
nta	neta
NTP	No Te Preocupes
NVM	NeVer Mind (no te preocupes)
OMG	Oh My God (oh por Dios)
OSOM	Awesome (derivado por su pronunciación / 'ɔ:səm/ ("osom"), asombroso)
pda	peda (borrachera)
plis / pliz	please (por favor)
pq / xq	porque / por qué / porqué / por que
ps	pues ("pus")
PTM	PuTa Madre
q	que / qué

Acrónimo	Significado
sk8	skate ("skeight", relativo a los que patinan con frecuencia)
thnx / tnx	thanks (gracias)
tmb	también
TPM	Tu Puta Madre
tq / tk	te quiero / te kiero
TQD	Te Quiero Demasiado
tqm / tkm	te quiero mucho / te kiero mucho
trd	tarde
vms	vemos
WTF	What The Fuck (qué pedo / qué chingados pasa)
WTH	What The Hell (qué demonios)
X	por / equis (sin importancia)
XFA	por fa (por favor)

ANEXO 2: EMOTICONOS IDEOGRÁFICOS FRECUENTES EN LAS CONVERSACIONES DIGITALES ENTRE MEXICANOS

Emoticono	Objeto que representa	Interpretantes comunes ¹⁴⁵
:) / =) / Ü	Rostro sonriente	Agrado, felicidad
:D / =D	Rostro sonriente con la boca abierta	Risa, júbilo
:(/ :c	Rostro con los labios curvados hacia arriba	Tristeza, decepción, desilusión
:>	Rostro con los labios en punta o con pico	Ironía, burla, mordaz, ave
:O / =O / .O.	Rostro con los labios formando un círculo	Sorpresa
:B	Rostro con los dientes incisivos superiores encima del labio inferior	Bobo, conejo
:p / :P	Rostro con la lengua fuera de la boca	Broma, picardía, timidez
;)	Rostro con un ojo cerrado y otro abierto	Guiño, complicidad, coquetería
:'(/ ;(Rostro con una lágrima sobre o debajo de un ojo y los labios curvados hacia arriba	Llanto, sufrimiento, desolación
:S / :s	Rostro con los labios torcidos	Desesperación, estrés

¹⁴⁵ Si bien el interpretante de un signo no puede determinarse de manera única porque depende de los elementos personales, sociales y culturales empleados por los individuos en su proceso de semiosis como productores y/o lectores de discursos, en esta clasificación se realiza una aproximación al sentido más común que podría adquirir cada emoticono en la mayoría de los discursos.

Emoticono	Objeto que representa	Interpretantes comunes
: / ._.	Rostro con los labios en posición recta	Incertidumbre, confusión, indiferencia
<3	Símbolo de corazón	Amor, encanto, afecto
</3	Símbolo de corazón roto	Desamor, decepción amorosa
:@	Rostro gritando	Temor, auxilio
:[/ := / .w.	Rostro con los colmillos superiores sobre el labio inferior	Picardía, malicia, atrevimiento, vampiro
:3	Rostro felino	Ternura, sonrojo, excitación
8)	Rostro con anteojos	Sabiduría, estudioso, nerd
XD	Rostro con los ojos cerrados y la boca abierta	Carcajada, mofa
:v	Rostro con la boca abierta	Sarcasmo, ironía, <i>Pacman</i>
:D	Rostro con una lágrima debajo de un ojo y la boca abierta	Reír hasta las lágrimas
>: / Y_Y / Y.Y	Rostro con las cejas apuntando hacia el centro y los labios rectos	Enojo
:/	Rostro con los labios en posición diagonal	Desagrado, molestia, incomodidad
o_O / O_o	Rostro con un ojo más abierto que el otro	Confusión, asombro
:*	Rostro con los labios contraídos al centro	Besar

Emoticono	Objeto que representa	Interpretantes comunes
ㄟ	Párpados a la mitad de los ojos	Incredulidad, escepticismo
ㄟ'	Párpados a la mitad de los ojos con una gota de sudor o una vena saltada sobre una de las sienes.	Estrés, nerviosismo, enfado
U_U / u_u / u.u	Rostro con los ojos cerrados y los labios rectos	Disculpa, lamento, melancolía
U_U' / u_u'	Rostro con los ojos cerrados, los labios rectos y una gota de sudor sobre una de las sienes.	Vergüenza, pena, excusarse
n_n / n.n / ^_^ / ^=^ / ^^	Rostro contento con los ojos cerrados	Entusiasmo, gozo, agrado
T_T / T.T / Y_Y / Y.Y	Rostro con los ojos cerrados derramando lágrimas	Llanto desmedido, sufrimiento intenso
-_-	Rostro con los ojos entreabiertos	Susplicacia, incredulidad, fastidio, somnolencia
XP	Rostro con los ojos cerrados y la lengua fuera de la boca	bromear, burlarse sin afán de herir
o/	Individuo levantando un brazo	Hacerse presente, ser partícipe de
\o/	Individuo levantando ambos brazos	Regocijo, optimismo
lml	Individuo con los ojos cerrados levantando ambos brazos	Diversión, entusiasmo

Emoticono	Objeto que representa	Interpretantes comunes
D:	Rostro asustado con la boca abierta	Espanto, miedo, grito
DX	Rostro asustado con la boca abierta y los ojos cerrados	Pánico, horror
@_@	Rostro con los ojos desorbitados	Locura, perturbación
7_7 / >_> / <_<	Rostro con los párpados a la mitad de los ojos	Escepticismo, aburrimiento, fastidio
:#	Rostro con los labios sellados	Secreto, callar
:\$	Rostro con los labios sellados haciendo una mueca	Sonrojo, nerviosismo, callar
:9	Rostro con la lengua apuntando hacia arriba fuera de la boca	Antojo, travesura
:') / :'D	Rostro sonriente con una lágrima debajo de un ojo	Llorar de alegría, conmoción
9_9 / e_e	Rostro con los ojos apuntando hacia arriba	Desesperación, incredulidad, aburrimiento
\ (^ o ^) /	Rostro con los ojos cerrados, la boca abierta y ambos brazos levantados	Felicidad, demasiada alegría
(> ^ _ ^)>	Rostro con los ojos cerrados, los labios rectos y los brazos paralelos al frente	Abrazar

Emoticono	Objeto que representa	Interpretantes comunes
n_n' / n.n'	Rostro contento con los ojos cerrados y una gota de sudor sobre una de las sienas	Vergüenza, timidez, bochorno
6_6	Rostro con los ojos apuntando hacia abajo	Susplicacia, curiosidad, mirar sobre el hombro de otro
_ / *.* / *o*	Rostro con los ojos brillando	Ilusión, admiración, anhelo
:_;	Rostro con los ojos abiertos derramando lágrimas	Llanto, aflicción, desconsuelo
(*^3^)	Rostro con los ojos cerrados juntando los labios al centro	Besar
.” / ,”	Rostro asomándose detrás de una pared	Curiosidad, chisme, espiar, ocultarse
>_< / >.<	Rostro con los ojos cerrados fuertemente	Frustración, desagrado, angustia, dolor
ñ_ñ / ñ.ñ	Rostro alegre con los ojos cerrados y mostrando cejas sobre cada uno	Pena ajena, vergüenza, picardía, coquetería
X_X	Rostro con letras equis en los ojos en lugar de pupilas e iris	Muerte, agonía
m(_ _)m	Individuo haciendo una reverencia sobre el piso	Respeto o reconocimiento hacia alguien
O.O / O_O	Rostro con los párpados completamente abiertos	Desconcierto, estupefacción

-  **Chejavo** A mi que un sábado entre semana =O
12 de diciembre a la(s) 23:02 a través del celular · Me gusta · 🗨️ 2
-  **Alfonso** bi pues a toda andre
12 de diciembre a la(s) 23:04 · Me gusta
-  **Chejavo** Bueno ya que pedo que día ???
12 de diciembre a la(s) 23:06 a través del celular · Me gusta
-  **Ibrahim** Ni le hagas javito, que tu nunca vienes
12 de diciembre a la(s) 23:07 · Me gusta · 🗨️ 3
-  **Victor Alejandro** "Me voy a cuerna, lo siento chavos."
Javito 1997-2012
12 de diciembre a la(s) 23:08 · Me gusta · 🗨️ 2
-  **Chejavo** Culeros 😞
Todavía que trato de ir y no les doy falsas esperanzas de que iré y a la mera hora no voy 😞 va eeee pero neta si trato de ir
12 de diciembre a la(s) 23:12 a través del celular · Me gusta
-  **Alfonso** no trastes wey, veeee
12 de diciembre a la(s) 23:12 · Me gusta
-  **Victor Alejandro** Ya no juegues con nuestros sentimientos Chejavo 😞 Nuestro corazón no aguanta tanto
12 de diciembre a la(s) 23:13 · Me gusta · 🗨️ 1
-  **Chejavo** Jajaja xD que mamón pues si es el viernes va si voy por que el sábado me voy a cuerna xD
12 de diciembre a la(s) 23:14 a través del celular · Me gusta
-  **Ibrahim** Hahahahaha che javito, entre tus cursos y tu cuerna...
12 de diciembre a la(s) 23:22 · Me gusta · 🗨️ 2
-  **Alex O.** Vaaa! Pasen su cel no?
12 de diciembre a la(s) 23:23 a través del celular · Me gusta
-  **Victor Alejandro** Otra vez vas a cursos para entrar a la prepa, javito? Respect, bro.
12 de diciembre a la(s) 23:24 · Me gusta
-  **Alfonso** jajajaj
12 de diciembre a la(s) 23:25 · Me gusta
-  **Alex O.** Y en dnd es?
12 de diciembre a la(s) 23:28 a través del celular · Me gusta
-  **Chejavo** No mames no voy a cursos ya 😞 solo cuerna
12 de diciembre a la(s) 23:33 a través del celular · Me gusta
-  **Eduardo** CTM Javito no seas travesti
12 de diciembre a la(s) 23:40 · Me gusta

- 
Eduardo [redacted] Viernes
 13 de diciembre a la(s) 18:53 a través del celular · Me gusta
- 
Alfonso [redacted] WE NO MMS Y QUE EPDO DODNE NOS VEMOS O COMO ESTA EL SHOW DODNE SERA
 13 de diciembre a la(s) 20:30 · Me gusta
- 
Chejavo [redacted] Simon donde ??? Para ponernos de acuerdo e ir mañana si puedo
 13 de diciembre a la(s) 21:57 a través del celular · Me gusta

Ana, MarKo, Fernando, Carmen y Marlene

- 
Ana [redacted]
 El 24 de enero cerca de Zapotitlán a través de su celular 👤
- Entonces mañana a esa hora?? Bellos!!! — con MarKo [redacted] y 3 personas más.
- Me gusta · Comentar 👍 3 💬 61
- 👍 A 3 personas les gusta esto.
- 
Fernando [redacted] A que hora?
 24 de enero a la(s) 15:35 a través del celular · Me gusta · 👍 1
 - 
Ana [redacted] Dijo marko q a las 11 😊
 24 de enero a la(s) 15:36 a través del celular · Me gusta · 👍 1
 - 
Carmen [redacted] A qué hora?
 24 de enero a la(s) 15:41 a través del celular · Me gusta
 - 
Ana [redacted] a las 11, o al mnos eso habia dicho marko
 24 de enero a la(s) 15:42 · Me gusta · 👍 2
 - 
MarKo [redacted] A las 11 bellos 😊
 24 de enero a la(s) 15:54 a través del celular · Me gusta · 👍 1
 - 
Carmen [redacted] Yo me despierto a las 11 jaja a como se van a ir?
 24 de enero a la(s) 16:19 a través del celular · Me gusta
 - 
Ana [redacted] Yo en metro... Pero a ti Carmen te quedaria irte en el metrobus..
 24 de enero a la(s) 16:36 a través del celular · Me gusta · 👍 1
 - 
Carmen [redacted] Y mmm cómo?
 24 de enero a la(s) 16:43 a través del celular · Me gusta
 - 
Ana [redacted] Te bajas en la estación perisur... Subes a periférico y ahí pasan camiones que van para allá
 24 de enero a la(s) 16:45 a través del celular · Me gusta · 👍 1

-  **Ana** 😊
24 de enero a la(s) 16:45 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Carmen** Ah si, pero no quiero llegar sola por eso pregunto cómo se irán?
24 de enero a la(s) 16:47 a través del celular · Me gusta
-  **Fernando** Ok... ya los encontré por aqui:) entonces a las 11
24 de enero a la(s) 16:51 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Fernando** Si quieres nos podemos ver car y ya nos vamos para six:)
24 de enero a la(s) 16:52 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Carmen** Si tu cómo te vas a ir o donde nos vemos?
24 de enero a la(s) 16:56 a través del celular · Me gusta
-  **Ana** Te diría lo mismo pero yo voy a llegar antes (Por lo del pase) Igual ud si pueden llegar entre 10 40 y 11 estaría muy bien jejeje
24 de enero a la(s) 16:56 a través del celular · Me gusta · 🔄 2
-  **Carmen** Jeje si pero mmm no pasas por metro verde jeje
24 de enero a la(s) 16:58 a través del celular · Me gusta
-  **Ana** A quien le preguntas ??
24 de enero a la(s) 17:00 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Carmen** A ti y a fer y a todos jaja
24 de enero a la(s) 17:03 a través del celular · Me gusta
-  **Fernando** Yo me voy en el carro, que pensándolo bien igual y en transporte, que me recomieindan?
24 de enero a la(s) 17:05 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Ana** Pues por el estacionamiento te convendría mejor el transporte público... Pero creo q si lo pagas en cuanto llegas te cobran como 80 pesos o algo así
24 de enero a la(s) 17:06 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Ana** Yo sí voy a pasar por la verde Carmen
24 de enero a la(s) 17:07 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Carmen** Ok en que estación? Te podemos ver?
24 de enero a la(s) 17:09 a través del celular · Me gusta
-  **Ana** Que les parece en universidad, pero yo estaría ahí a las 10 en punto, creen llegar a esa hora?
24 de enero a la(s) 17:13 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Fernando** Va me gusta la idea, me voy en transporte, pero no se llegar bien allá, en que metro las vería y a que hora?
24 de enero a la(s) 17:14 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Ana** En metro universidad ahí en el mural a las 10 en punto, ¿les parece?
24 de enero a la(s) 17:16 a través del celular · Me gusta · 🔄 1

-  **Carmen** Mmm el metro divison del norte me queda? O Coyoacán?
24 de enero a la(s) 17:18 a través del celular · Me gusta
-  **Fernando** Podría ser en metro complicó, no? Recuerdo que por ahí pasa un camión a six:)
24 de enero a la(s) 17:22 a través del celular · Me gusta · 🍷 1
-  **Carmen** Como ven?
24 de enero a la(s) 17:22 a través del celular · Me gusta
-  **Ana** Pues ahí en universidad salen también
24 de enero a la(s) 17:23 a través del celular · Me gusta · 🍷 1
-  **Carmen** Jaja entonces?
24 de enero a la(s) 17:24 a través del celular · Me gusta
-  **Fernando** Anita... tu que eres la que sabe dinos donde
24 de enero a la(s) 17:27 a través del celular · Me gusta · 🍷 1
-  **Carmen** Dinos!!
24 de enero a la(s) 17:30 a través del celular · Me gusta
-  **Ana** Jajaja ya les habia dicho que ahí en universidad a las 10 jejeje
24 de enero a la(s) 17:35 a través del celular · Me gusta · 🍷 1

-  **Ana** Ahí esta la base 😊 oigan y marlene?
24 de enero a la(s) 17:37 a través del celular · Me gusta · 🍷 1
-  **Carmen** Jaja ya que todos lleguen a las 10 jaja Marlene Alvarez como te irás y tu MarKo Rivera?
24 de enero a la(s) 17:38 a través del celular · Me gusta · 🍷 2
-  **Fernando** Entendido, a las 10 en m. Cu
24 de enero a la(s) 17:40 a través del celular · Me gusta · 🍷 1
-  **Marlene** Pues yo me ire en metro, paso por la linea b y despues por la verde
24 de enero a la(s) 17:41 a través del celular · Me gusta · 🍷 1
-  **Ana** Entonces te vemos ahí a las 10 Marlene?? 😊
24 de enero a la(s) 17:41 a través del celular · Me gusta · 🍷 1
-  **Fernando** Te vemos en m. Cu?
24 de enero a la(s) 17:42 a través del celular · Me gusta · 🍷 1
-  **Carmen** Ahí te vemos!
24 de enero a la(s) 17:42 a través del celular · Me gusta
-  **Marlene** En el mural a las 10 am?
24 de enero a la(s) 17:43 a través del celular · Me gusta · 🍷 1
-  **Fernando** Así es:))
24 de enero a la(s) 17:44 a través del celular · Me gusta · 🍷 2
-  **Ana** Así es 😊
24 de enero a la(s) 17:44 a través del celular · Me gusta · 🍷 1

-  **Carmen** Es así!
24 de enero a la(s) 17:47 a través del celular · Me gusta
-  **Ana** Jajaja y Carmen marca la diferencia 😊
24 de enero a la(s) 17:51 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Carmen** Jaja rebelde!!!!
24 de enero a la(s) 17:53 a través del celular · Me gusta
-  **Ana** Marlene tas enojada??? 😊
24 de enero a la(s) 17:57 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Carmen** :s
24 de enero a la(s) 18:01 a través del celular · Me gusta
-  **Carmen** Por qué ya nadie comento 😊
24 de enero a la(s) 19:58 a través del celular · Me gusta
-  **Ana** Yo estaba comiendo 😊 jajaja
24 de enero a la(s) 20:05 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Ana** Entonces los veo a las 10... Puntual eh tangerina !!
😊
24 de enero a la(s) 20:06 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Carmen** En universidad?
24 de enero a la(s) 20:06 a través del celular · Me gusta
-  **Carmen** Jaja llene sus notificaciones?
24 de enero a la(s) 20:08 a través del celular · Me gusta
-  **Ana** Si ya habíamos quedado jejeje... Ahí en el mural de la salida
24 de enero a la(s) 20:09 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Ana** No sólo pusiste 17 jajaja
24 de enero a la(s) 20:09 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Carmen** Jaja ay 😊
24 de enero a la(s) 20:13 a través del celular · Me gusta
-  **Ana** Como que alguien anda aburrida jajaja
24 de enero a la(s) 20:15 a través del celular · Me gusta
-  **Carmen** Jaja quiero reirme de la desgracia ajena jaja no cierto
24 de enero a la(s) 20:19 a través del celular · Me gusta · 🔄 2
-  **Ana** En verdad te hace falta la escuela eh jajaja
24 de enero a la(s) 20:20 a través del celular · Me gusta · 🔄 1
-  **Carmen** Jaja no, bueno poquito
24 de enero a la(s) 20:22 a través del celular · Me gusta
-  **Carmen** ya llegue los amo
25 de enero a la(s) 20:38 a través del celular · Me gusta · 🔄 1

FUENTES

- s/autor, “Mensajes instantáneos, lo que más usan los mexicanos en Internet”, [en línea], s/lugar de edición, *Política Digital*, 29 de abril de 2009, Dirección URL: <http://www.politicadigital.com.mx/?P=leernoticia&Article=1654>, [consulta: 30 de noviembre de 2009].
- s/autor, “México, quinto país con mayor número de usuarios en Facebook”, [en línea], México, *El Oriente*, 26 de enero de 2013, Dirección URL: <http://www.eloriente.net/home/2013/01/26/mexico-quinto-pais-con-mayor-numero-de-usuarios-en-facebook/>, [consulta: 25 de febrero de 2013].
- Arango Pinto, Luis Gabriel; *Códigos de comunicación y usos amorosos de los chats*, Tesis de Doctorado en Ciencias Políticas y Sociales, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México, Dr. Raúl Trejo Delabre, asesor, México, 2009, 404 pp.
- Balaguer Prestes, Roberto; “El chat y el Messenger: instrumentos de entrenamiento en comunicación para tiempos de incertidumbre y baja atención”, [en línea], ponencia presentada en el marco de las VIII Jornadas de AIDEP, The British Schools, Montevideo, 2005; disponible en el archivo del Observatorio para la Cibersociedad, Dirección URL: <http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=209>, [consulta: 04 de junio de 2010].
- Baron, Naomi S.; *Always on: Language in an online and mobile world*, [en línea] EUA, Oxford University Press, 2008; Dirección URL: <http://www.oxfordscholarship.com/view/10.1093/acprof:oso/9780195313055.001.0001/acprof-9780195313055>, 369 pp., [consulta: 15 de junio de 2013].
- Calsamiglia Blancafort, Helena y Tusón Valls, Amparo; *Las cosas del decir. Manual de análisis del discurso*, España, Ariel, 1999, 386 pp.
- Campos Rodríguez, María de Montserrat; *Análisis semiótico del lenguaje utilizado en el chat ofrecido por el Yahoo Messenger de México*, Tesis de Licenciatura en Comunicación y Periodismo, Facultad de Estudios Superiores

Aragón, Universidad Nacional Autónoma de México, Mtra. Isabel Ángela Luis Juárez, asesora; México, 2006, 155 pp.

- CNNExpansión, “Las redes sociales “dominan” a mexicanos”, [en línea], México, *CNNExpansión*, 09 de febrero de 2012, Dirección URL: <http://www.cnnexpansion.com/tecnologia/2012/02/09/las-redes-sociales-dominan-a-mexicanos>; [consulta: 06 de junio de 2012].
- _____, “WhatsApp suma 400 millones de usuarios”, [en línea], México, *CNNExpansión*, 19 de diciembre de 2013, Dirección URL: <http://www.cnnexpansion.com/negocios/2013/12/19/whatsapp-logra-400-millones-de-usuarios>, [consulta: 17 de marzo de 2014].
- CNN México, “El 72% de los usuarios de ‘smartphones’ en México no sale sin su celular”, [en línea], México, *CNN México*, 16 de mayo de 2012, Dirección URL: <http://mexico.cnn.com/tecnologia/2012/05/16/el-72-de-los-usuarios-de-smartphones-en-mexico-no-sale-sin-su-celular>, [consulta: 14 de octubre de 2012].
- Cummings, Moriba; “Con 325 millones de usuarios, Hotmail aún tiene su encanto”, [en línea], México, en *CNN México*, 03 de julio de 2012, Dirección URL: <http://mexico.cnn.com/tecnologia/2012/07/03/con-325-millones-de-usuarios-hotmail-aun-tiene-su-encanto>, [consulta: 13 de febrero de 2014].
- Crystal, David; *Language and the Internet*, Reino Unido, Cambridge University Press, 2001, 272 pp.
- _____; *La revolución del lenguaje*, España, Alianza, 2005, 167 pp.
- DGCS-UNAM, “El Messenger, avance y riesgo para el usuario”, [en línea], México, *Instituto de Investigaciones Sociales*, Universidad Nacional Autónoma de México, 19 de agosto de 2009, Dirección URL: www.iis.unam.mx/pdfs/190809.pdf, [consulta: 30 de noviembre de 2009], 5 pp.
- ElOrente.net, “México, quinto país con mayor número de usuarios en Facebook”, [en línea], México, *El Orente*, 26 de enero de 2013, Dirección URL: <http://www.eloriente.net/home/2013/01/26/mexico-quinto-pais-con-mayor-numero-de-usuarios-en-facebook/>, [consulta: 14 de junio de 2013].

- Etchevers Goijberg, Nicole; “Los nuevos códigos de la comunicación emocional utilizados en Internet”, *Revista Electrónica Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la sociedad de la información*; Vol. 7, No. 2, Diciembre 2006, España, Universidad de Salamanca, Dirección URL: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=201017296006>, [consulta: 04 de junio de 2010], 15 pp.
- Facebook Inc. – INEGI, “Estadísticas de Uso de Facebook en México 2012”, [en línea], México, José Kont, 05 de mayo de 2012, Dirección URL: <http://kont.pro/graficas-de-uso-de-facebook-en-mexico/2012/05/>; [consulta: 06 de junio de 2012].
- Faerman, Juan; *Faceboom: El nuevo fenómeno de masas*, México, Océano, 2011.
- Fundéu, et. al., *#EscribirEnInternet*, [en línea], España, Fundéu BBVA, 2016, Dirección URL: <http://www.fundeu.es/escribireninternet/>, [consulta: 21 de noviembre de 2012].
- García Fajardo, Josefina; *De los sonidos a los sentidos: Introducción al estudio del lenguaje*, México, Trillas, 2007, 2ª ed., 163 pp.
- Garza Mercado, Ario; *Manual de Técnicas de Investigación para Estudiantes de Ciencias Sociales*, México, El Colegio de México, Biblioteca Daniel Cosío Villegas, 1996, 6ª ed., 410 pp.
- Gordo López, Ángel J. y Megías Quirós, Ignacio, *Jóvenes y cultura messenger. Tecnología de la información y la comunicación en la sociedad interactiva*, España, FAD - INJUVE, 2006, 215 pp.
- Griggs, Brandon; “México usa el celular más en mensajes y videos que para entrar a Internet”, [en línea], México, *CNN México*, 20 de diciembre de 2011, Dirección URL: <http://mexico.cnn.com/tecnologia/2011/12/20/mexico-usa-el-celular-mas-en-mensajes-y-videos-que-para-entrar-a-internet>, [consulta: 14 de octubre de 2011].
- Gutiérrez Pérez, Francisco; *Pedagogía de la comunicación*, Argentina, Editorial Hvmanitas, 1983, 3ª ed., 157 pp.

- Halliday, M.A.K.; *El lenguaje como Semiótica social*, México, FCE, 1982, 327 pp.
- Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, María del Pilar; *Metodología de la Investigación*, México, Mc Graw Hill, 2006, 4ª ed., 613 pp.
- IBTimes México, “Google México: Usuarios de *smartphones* crecerán en 70% para 2015”, [en línea], México, XATAKA México, 17 de mayo de 2012, Dirección URL: <http://www.xataka.com.mx/celulares-y-smartphones/google-mexico-usuarios-de-smartphones-creceran-en-70-para-2015>, [consulta: 14 de octubre de 2012].
- Kristeva, Julia; *El lenguaje, ese desconocido. Introducción a la Lingüística*, España, Editorial Fundamentos, 1988, 372 pp.
- _____; *Semiótica I*, España, Editorial Fundamentos, Colección Espiral, España, 1981, 2ª ed., 269 pp.
- Levis, Diego; ““Hablar” con el teclado. El habla escrita del chat (y de otros mensajes escritos con computadoras y celulares)”, [en línea], México, *Razón y Palabra. Primera revista electrónica en América Latina especializada en Comunicación*, No. 53, Diciembre 2006 – Enero 2007; Dirección URL: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n54/dlevis.html>, [consulta 04 de junio de 2010].
- _____; *La pantalla ubicua. Comunicación en la sociedad digital*, Argentina, CICCUS-La Crujía, 1999, 236 pp.
- _____; *La pantalla ubicua. Televisores, computadoras y otras pantallas*, Argentina, La Crujía, Argentina, Colección Inclusiones, 2009, 2ª ed., 328 pp.
- López Neira, Erika; *Caracterización de las funciones de los emoticones en interacciones virtuales de chat abierto*, Colombia, Tesis de Licenciatura en Lenguas Modernas, Facultad de Comunicación y Lenguaje, Pontificia Universidad Javeriana, Adriana Salazar Sierra, asesora; 2009, 106 pp.
- López, Ernesto; “¿Qué es la mensajería instantánea?”, [en línea], s/lugar de edición, *PC Magazine*, s/año, s/núm., Dirección URL:

http://www.sitiosargentina.com.ar/webmaster/cursos%20y%20tutoriales/que_es_la_mesajeria_instantanea.htm, [consulta: 30 de noviembre de 2009].

- López, Guadalupe y Ciuffoli, Clara; *Facebook es el mensaje: oralidad, escritura y después*, Argentina, La Crujía Ediciones, 2012, 125 pp.
- Lozano, Jorge, Peña-Marín, Cristina y Abril, Gonzalo; *Análisis del discurso. Hacia una semiótica de la interacción textual*, México, Red Editorial Iberoamericana, 1993, pp. 249 pp.
- Manovich, Lev; *El Lenguaje de los nuevos medios de comunicación: La imagen en la era digital*, España, Paidós, Colección Paidós Comunicación, 2005, 431 pp.
- Marín, Eduardo; “WhatsApp sigue siendo el rey de la mensajería instantánea”, [en línea], s/lugar de edición, *ALT1040*, 22 de octubre de 2013, Dirección URL: <http://alt1040.com/2013/08/300-millones-usuarios-whatsapp>, [consulta: 17 de marzo de 2014].
- Mayans i Planells, Joan; *Género chat o cómo la Etnografía puso un pie en el ciberespacio*, España, Gedisa, Colección Cibercultura, 2002, 251 pp.
- McLuhan, Marshall; *La comprensión de los medios como las extensiones del hombre*, México, Editorial Diana, 1969, 443 pp.
- Notimex, “México, cuarto lugar en uso de Messenger”, [en línea], México, *CNNExpansión*, 21 de julio de 2009, Dirección URL: <http://www.cnnexpansion.com/tecnologia/2009/07/21/mexico-cuarto-lugar-en-el-messenger>, [consulta: 30 de noviembre de 2009].
- Ong, Walter; *Oralidad y escritura: Tecnología de la palabra*, México, FCE, 1987, 190 pp.
- Ortega Barba, Claudia Fabiola; *Modelos de comunicación interpersonal mediada y a distancia: de la conversación cara a cara a la interacción digital*, Tesis de Maestría en Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales – Universidad Nacional Autónoma de México, Margarita Yopez Hernández, asesora; México, 2004, 125 pp.
- Paraules, Clau; “El emoticono y acotación icónica en foros chilenos: uso de estrategias para la compensación del canal visual en los foros interactivos de

Internet”, [en línea], ponencia presentada en el 4º Congreso de la Cibernsiedad, Grup de Treball F-61: Comunicar emociones mediante Internet, Dirección URL: [http://www.cibersociedad.net/congres2009/ca/coms/el-emoticono-y-acotacion-
iconica-en-foros-chilenos-uso-de-estrategias-para-la-compensacion-del-canal-
visual-en-los-foros-interactivos-de-internet/869/](http://www.cibersociedad.net/congres2009/ca/coms/el-emoticono-y-acotacion-iconica-en-foros-chilenos-uso-de-estrategias-para-la-compensacion-del-canal-visual-en-los-foros-interactivos-de-internet/869/), [consulta: 04 de junio de 2010].

- Parret, Herman; *Semiótica y Pragmática. Una comparación evaluativa de marcos conceptuales*, Argentina, EDICIAL, Colección EDICIAL UNIVERSIDAD, 1993, 203 pp.
- Peirce, Charles S.; *La ciencia de la Semiótica*. Argentina, Nueva Visión, 1986, 117 pp.
- Quero Izquierdo, Griselda y Reyes Bañales, María Guadalupe; *Los jóvenes y el uso del correo electrónico y el chat; de la comunicación interpersonal a la comunicación mediada por computadora*, Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales – Universidad Nacional Autónoma de México, Norma Patricia Maldonado Reynoso, asesora; México, 2004, 119 pp.
- Ramírez, Alberto; “Windows Live agasaja a la generación Messenger”, [en línea], México, *PC World*, 01 de diciembre de 2008, Dirección URL: <http://www.pcworld.com.mx/Articulos/2594.htm>, [consulta: 09 de mayo de 2010].
- Rapley, Tim; *Doing conversation, discourse and document analysis*, EUA, Sage, 2007, 183 pp.
- Ricci Bitti, Pio E. y Zani, Bruna; “La comunicación como proceso social”, México, Grijalbo – CONACULTA, 1990, 290 pp.
- Rico Hernández, Haydeé; “El SMS y la mensajería instantánea. Marketing para jóvenes del siglo XXI”, [en línea], España, *Comunicación e Xuventud: Actas do Foro Internacional*, Universidad de la Rioja, 2007, Dirección URL: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2648896>, [consulta: 30 de noviembre de 2009], 8 pp.

- Rojas Soriano, Raúl; *Guía para realizar investigaciones sociales*, México, Plaza y Valdés, 35ª ed., 2007, 437 pp.
- Rubio, Francisco; “Las Redes Sociales “dominan” a Mexicanos”, [en línea], México, *CNNExpansión*, 09 de febrero de 2012, Dirección URL: <http://www.cnnexpansion.com/tecnologia/2012/02/09/las-redes-sociales-dominan-a-mexicanos>, [consulta: 25 de febrero de 2013].
- Sánchez Correa, Cristina; *Lengua del chat y registro formal de la lengua castellana en la escolaridad*, Tesis de Magister en Educación con Mención en Informática Educativa, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Chile, Manuel Silva Águila, asesor; Chile, 2007, 159 pp.
- Sandoval Martínez, Alonso; *El papel del lenguaje como instrumento de vinculación social a través del chat*, Tesis de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México, Martha Laura Tapia Campos, asesora; México, 2004, 184 pp.
- Saussure, Ferdinand de; *Curso de Lingüística General*, México, Fontamara, 12ª ed., 1998, 319 pp.
- Schaff, Adam; *Lenguaje y Conocimiento*, México, Grijalbo, Colección Norte, 1967, 269 pp.
- Scolari, Carlos; *Hipermediaciones: elementos para una teoría de la comunicación digital interactiva*, España, GEDISA, 2008, 317 pp.
- Sempere, Pedro; *McLuhan en la era de Google. Memorias y profecías de la aldea global*, Editorial Popular, México, 2008, 394 pp.
- Shotter, John; *Realidades conversacionales: la construcción de la vida a través del lenguaje*, Argentina, Amorrortu, 2001, 291 pp.
- Sotomayor, Gilda; “Los viejos lenguajes en las nuevas tecnologías”, [en línea], s/lugar de edición, *TEXTOS de la CiberSociedad*, No. 3, 2003; Dirección URL: <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=21>, [consulta: 04 de junio de 2010].
- TEDxTalks, “¿Ase falta una nueva ortografía?”, ponencia presentada por la Dra. Karina Galperin, Argentina, *TEDxRiodelaPlata*, 24 de septiembre de

2015,

Dirección

URL:

<https://www.youtube.com/watch?v=Vpknelesi60&index=6&list=LLzalfLEOFExBbQ-yAn6mng>, [consulta: 08 de febrero de 2016].

- Trigo Conde, Isaac y Trigo Aranda, Vicente; *Messenger*, España, Anaya Multimedia, 2002, 288 pp.
- Vygotsky, Lev S.; *Pensamiento y lenguaje: Teoría del pensamiento cultural de las funciones psíquicas*, México, Quinto Sol, 2005, 191 pp.
- Zeldin, Theodore; *Conversación. Cómo la conversación puede cambiar su vida*, España, Alianza, 1999, 103 pp.