

# La comunicación no verbal en la interacción digital y su aplicación a la enseñanza de ELE

María Pérez Escudero



UAH

2019  
E-eleando  
ELE en Red

13

# E-eleando

ELE en Red.

Serie de monografías y materiales para la enseñanza de ELE

## Directora

Ana María CESTERO MANCERA (Universidad de Alcalá, España)

## Comité de Expertos

Marta ALBELDA MARCO (Universitat de València, España)

Fátima ÁLVAREZ LÓPEZ (Instituto Cervantes de Berlín  
y Universidad Libre de Berlín, Alemania)

Elisa BORSARI (Universidad de La Rioja, España)

Laura CAMARGO FERNÁNDEZ (Universitat de les Illes Balears, España)

Sonia EUSEBIO HERMIRA (International House Madrid, España)

María del Carmen FERNÁNDEZ LÓPEZ (Universidad de Alcalá, España)

María Loreto FLORIÁN REYES (Escuela Oficial de Idiomas de Madrid, España)

Marta GARCÍA GARCÍA (Universität Göttingen, Alemania)

María JOSÉ GELABERT (Editorial EDINUMEN, España)

María Luisa GÓMEZ SACRISTÁN (Instituto Cervantes de Budapest, Hungría)

José Ramón GÓMEZ MOLINA (Universitat de València, España)

María Jesús MADRIGAL LÓPEZ (Alcalingua, Universidad de Alcalá, España)

Manuel MARTÍ SÁNCHEZ (Universidad de Alcalá, España)

María del Mar MARTÍN DE NICOLÁS MORENO (Universidad de Heidelberg, Alemania)

Beatriz MÉNDEZ GUERRERO (Universidad Autónoma de Madrid, España)

Elizabeth MIRAS PÁEZ (UDIMA, España)

Francisco MORENO FERNÁNDEZ (Universidad de Alcalá, España  
y Universidad de Heildeberg, Alemania)

Zaida NÚÑEZ BAYO (Universidad de Alcalá, España)

Florentino PAREDES GARCÍA (Universidad de Alcalá, España)

Inmaculada PENADÉS MARTÍNEZ (Universidad de Alcalá, España)

Ana M.<sup>a</sup> RUIZ MARTÍNEZ (Universidad de Alcalá, España)

Begoña SANZ SÁNCHEZ (Alcalingua, Universidad de Alcalá, España)

José SIMÓN GRANDA (Universidad de Alcalá, España)

Reservados todos los derechos. Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con la autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs., Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos ([www.cedro.org](http://www.cedro.org)) vela por el respeto de los citados derechos.

Esta publicación ha sido financiada por el Máster Universitario en Formación de Profesores de Español de la Universidad de Alcalá y por el Máster en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera, estudio propio de la Universidad de Alcalá.



**MÁSTER UNIVERSITARIO EN FORMACIÓN DE  
PROFESORES DE ESPAÑOL**



**MÁSTER EN ENSEÑANZA  
DE ESPAÑOL COMO  
LENGUA EXTRANJERA**

© María Pérez Escudero

Editan: Máster Universitario en Formación de Profesores de Español de la Universidad de Alcalá y Máster en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera, estudio propio de la Universidad de Alcalá  
Colegio San José de Caracciolos  
C/ Trinidad, 5 • 28801 Alcalá de Henares (Madrid, España)  
Web: [meleuah.es](http://meleuah.es)  
Correo electrónico: [master.ele@uah.es](mailto:master.ele@uah.es)

Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones, 2019  
Plaza de San Diego, s/n.º • 28801, Alcalá de Henares (España)  
Web: [uah.es](http://uah.es)

Difusión y redes: Arantxa García de Sola Rubio

El Máster Universitario en Formación de Profesores de Español de la Universidad de Alcalá y el Máster en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera, estudio propio de la Universidad de Alcalá, no se hacen responsables de las ideas vertidas en este texto, así como tampoco lo son de la originalidad del mismo, ni de que en él se cumplan los cánones establecidos por la ley en reprografía.

e-ISSN: 2530-7606  
<http://www3.uah.es/e-eleando>

# La comunicación no verbal en la interacción digital y su aplicación a la enseñanza de ELE

María Pérez Escudero

# Índice

PRESENTACIÓN .....	3
El fenómeno WhatsApp .....	4
<b>1. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1. Caracterización del objeto de estudio:</b>	
un medio de comunicación entre la oralidad y la escritura .....	7
<b>1.2. La comunicación no verbal. ....</b>	<b>11</b>
1.2.1. Paralenguaje en WhatsApp .....	13
1.2.2. Quinésica en WhatsApp .....	14
<b>1.3. La comunicación no verbal y la comunicación digital en el ámbito del</b>	
español como lengua extranjera (ELE) .....	17
1.3.1. Regulación de contenidos relativos a la comunicación no verbal	
y las Tecnologías de la Información y la Comunicación .....	18
1.3.2. Importancia de la comunicación no verbal en ELE .....	19
1.3.3. Importancia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación	
en el aula de ELE .....	23
<b>2. METODOLOGÍA. ....</b>	<b>26</b>
2.1. El corpus COMIRES. ....	27
2.2. Los informantes del COMIRES .....	27
2.2.1. Recogida y preparación de materiales .....	29
2.3. Muestras seleccionadas para el estudio de la comunicación no verbal. ...	35
2.3.1. La entidad social .....	35
2.3.2. Informantes e interacciones .....	36
2.3.3. Recogida de material .....	38
2.3.4. Análisis de los materiales .....	39

<b>3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS: EL EMPLEO DE SIGNOS NO VERBALES EN COMUNICACIÓN EN WHATSAPP</b> .....	45
3.1. Signos no verbales empleados en interacción en WhatsApp .....	45
3.1.1. El caso especial de la risa .....	54
3.1.2. A modo de conclusión. ....	55
3.2. Configuración de las interacciones y signos no verbales .....	57
3.3. Informantes y empleo de signos no verbales .....	60
3.3.1. Datos por informante y relación mantenida entre interlocutores. . .	66
3.3.2. A modo de conclusión. ....	68
3.4. Incidencia del factor sexo en el uso de signos no verbales en WhatsApp. .	69
3.5. Incidencia de la edad y el nivel de instrucción de los informantes en el uso de signos no verbales en WhatsApp .....	75
3.6. Inventario de los signos más usados: aplicación en el aula de ELE .....	83
<b>4. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL EN EL LENGUAJE DIGITAL EN ELE: ANÁLISIS DE MANUALES Y APLICACIÓN DIDÁCTICA</b> .....	86
4.1. Signos no verbales paralingüísticos y quinésicos en manuales actuales de ELE.....	86
4.1.1. La comunicación no verbal y el lenguaje digital en el grado de competencia A.....	87
4.1.2. La comunicación no verbal y el lenguaje digital en el grado de competencia B.....	89
4.1.3. La comunicación no verbal y el lenguaje digital en el grado de competencia C.....	91
4.1.4. Consideraciones finales.....	92
4.2. Signos paralingüísticos y quinésicos de uso frecuente en WhatsApp: propuesta didáctica.....	92
4.2.1. Características generales de la propuesta didáctica para trabajar signos paralingüísticos y quinésicos en interacción a través de WhatsApp en ELE .....	93
4.2.2. Propuesta didáctica para trabajar signos paralingüísticos y quinésicos de uso frecuente en interacción a través de WhatsApp en ELE .....	95
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	108
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	114
Manuales de ELE analizados.....	116

## Presentación

Muchas han sido las preocupaciones de autores, directores de cine o grandes científicos sobre lo que depararía el futuro: coches voladores, teletransporte y grandes ordenadores con los que uno puede hablar e incluso entablar amistad. Aunque todos estos inventos no parecen haber llegado, si algo parecía estar claro en la concepción de lo que traería a la sociedad el nuevo siglo, del que ya hemos podido disfrutar algunos años, es que la tecnología iba a avanzar indiscutiblemente hasta puntos insospechados. En esta vorágine de nuevos inventos y avances, apareció Internet para cambiar nuestras vidas.

En los últimos años, se ha producido una revolución de los sistemas de comunicación, y es que parece innegable que, a partir de la creación de estas nuevas herramientas, el hombre ha encontrado la manera de compensar la imposibilidad de mantener una conversación cara a cara. Desde el nacimiento del correo electrónico o *e-mail*, a mediados de los años sesenta del pasado siglo, hasta la creación de los sistemas de mensajería instantánea más modernos o el auge de las redes sociales, la aparición de la tecnología en nuestras vidas ha revolucionado la forma en la que nos comunicamos.

En este punto, será necesario repasar algunos datos relevantes. El 85 % de la población española, o, lo que es lo mismo, más de 32 millones de españoles, tuvo en 2018 acceso a Internet de manera asidua y el 93 % tenía en su poder, al menos, un *smartphone*. (INE 2018). Además, las encuestas parecen indicar que estos dispositivos son los preferidos por los usuarios, no solo para moverse por la red, sino también para desarrollar actividades sociales digitales. En cuanto a esto, a nivel mundial, Facebook, Messenger y WhatsApp gestionan, ya en 2019, sesenta mil millones de mensajes diarios y, en España, esta última plataforma cuenta con más de 25 millones de usuarios (González 2019). Y no solo eso, sino que, además,

el 67 % de los usuarios asegura utilizar las redes sociales con frecuencia con un objetivo claro: enviar mensajes (privados o públicos) a sus contactos.

Si a la información anterior se le añade el hecho de que la brecha digital (esto es, la distancia que existe, en este caso, entre los distintos grupos etarios respecto al acceso y la utilización de Internet y los aparatos electrónicos) está disminuyendo –pues la ratio de edad de los usuarios de Internet es cada vez más amplia: los internautas se familiarizan con el sistema a una edad cada vez más temprana, mientras que las generaciones más mayores tienen, poco a poco, más relación con estos nuevos medios de comunicación–, es normal pensar que las generaciones adultas que ahora utilizan estos sistemas de comunicación sigan familiarizados con ellos de manera indefinida, lo que supone una innegable ruptura de la brecha generacional en el ámbito digital en la sociedad española.

## El fenómeno WhatsApp

De todas las redes sociales existentes, WhatsApp Messenger (aplicación de mensajería instantánea) se presenta como la red mejor valorada, con una frecuencia de uso ligeramente mayor al resto: el 88 % de los dueños de teléfonos inteligentes hace uso diario de la plataforma de mensajería instantánea. Será necesario dejar constancia de que el uso de este tipo de redes aumenta cada año y es que cada vez son más los usuarios que se unen a estas plataformas: del 51 % de usuarios en 2009 al 88 % a principios de 2019. Además, la *app* se ha posicionado en este último año como la red social mejor valorada entre los usuarios. Incluso, otros estudios afirman que los españoles pasamos una media de cinco horas diarias conectados a la red, tiempo durante el cual, mayoritariamente, recurrimos a las redes sociales (We are social 2019). En definitiva, se trata de un uso que, *a priori*, resulta satisfactorio debido a la cantidad de usuarios y nuevas altas que presenta (IAB 2019).

Parece, entonces, que la red social elegida para la elaboración de este estudio ha avanzado con pasos de gigante desde su creación y se ha posicionado en cabeza como la más utilizada a diario en nuestro país. Otra prueba de su gran extensión, dejando las cifras aparte, es que los españoles hemos creado un término análogo a chatear —término acuñado con el auge de las nuevas tecnologías y el chat por ordenador hace algunas décadas— para referirnos a la acción de ‘hablar mediante la aplicación WhatsApp’: *wasapear*. Sin embargo, esta vez no solo se ha creado el verbo que designa la acción, sino también han recibido

un nombre concreto las unidades de mensajería que envía el usuario. De esta manera, alguien que *wasapea* (es decir, que utiliza WhatsApp para comunicarse por medio de la mensajería instantánea) escribe *wasaps* (mensajes) a sus interlocutores, e, incluso, ya se oye con acortamiento: *was*. Estos nombres han sido ya aprobados por organismos oficiales como lo es, por ejemplo, la Fundéu BBVA (Fundación del Español Urgente), asesorada por la Real Academia Española de la lengua (Fundéu BBVA 2017).

En definitiva, se trata de un nuevo medio que, como se ha visto, presenta un éxito indiscutible entre los internautas, por lo que parece prometer al usuario una comunicación satisfactoria. Desde un punto de vista personal, como asiduos usuarios de la aplicación móvil concreta, y de las redes sociales en general, nos preguntamos hasta qué punto es esta comunicación equiparable a la comunicación cara a cara. Según se verá a lo largo de estas páginas, la comunicación humana se hace posible a partir de la coexistencia de tres elementos básicos: el lenguaje verbal, el paralenguaje y la quinésica, lo que Fernando Poyatos (1994a) denominó "la triple estructura básica" de la comunicación humana y donde se debe entender que el paralenguaje y la quinésica son los principales sistemas de signos no verbales. A partir de la experiencia e inquietud ya manifestadas, surgió la duda de si este tipo de plataformas digitales permiten que el usuario emplee algún tipo de comunicación no verbal y, de ser así, de qué manera lo hace y si funciona lo suficientemente bien como para sustituir la conversación cara a cara o equipararse a ella.

En una conversación por WhatsApp, parece fácil pensar que el lenguaje verbal aparece plenamente representado en el mensaje enviado, o sea, el mensaje con la carga verbal o lingüística, pero ¿qué ocurre con el paralenguaje y la quinésica, es decir, la forma en la que decimos el mensaje y los gestos que lo acompañan o se coestructuran con él, respectivamente? Y, además, en el caso en el que el emisor-usuario utilice signos no verbales que completen el discurso verbal, ¿cuáles serán estos signos? ¿Surgen solo en este tipo de comunicación? Asimismo, ¿afectarán las características sociolingüísticas de los usuarios en su uso? A partir de estas cuestiones, este proyecto de investigación se centrará en el estudio de los signos no verbales que puedan aparecer en las conversaciones entre usuarios de dicha aplicación, con objeto de conocer cuáles son y, con ello, constatar cómo queda representada la comunicación no verbal en este tipo de interacciones. Además, se comprobará si hay diferencias significativas relacionadas con características sociales de los hablantes que puedan apuntar la existencia de patrones sociocomunicativos.

El estudio que aquí presentamos puede considerarse relevante y necesario por centrarse en un ámbito tan utilizado y, sin embargo, poco estudiado como es la comunicación mediada por móvil. Con él, se espera dar cuenta de la existencia de ciertos patrones de uso de signos característicos que suplan la falta de los canales auditivo y visual, que constituyen elementos paralingüísticos y quinésicos, respectivamente. Para ello, se partirá del análisis de un corpus de conversaciones configurado mediante dos redes sociales paralelas, formadas por hablantes de la Comunidad de Madrid seleccionados por su caracterización social, según edad, sexo y nivel de instrucción. Una vez analizado, se trabajará con los signos más frecuentes para elaborar una propuesta didáctica en el marco de la enseñanza de español como lengua extranjera (ELE).

Al objeto de responder las preguntas anteriormente planteadas y arrojar luz a los espacios en blanco que deja la falta de investigación sobre este tema, se comenzará por explicar el marco teórico en el que se ha cimentado la teoría necesaria para describir y analizar el fenómeno estudiado, especialmente centrada en las características, mayoritariamente lingüísticas, de este nuevo medio de comunicación. Además, se presentará la comunicación no verbal como ámbito de estudio, tanto desde un punto de vista general, como desde la necesidad del enfoque que debe tener en la enseñanza de lenguas extranjeras, apartado en el que también se le dedicará un pequeño espacio a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). En el segundo capítulo se describirá la metodología a la que se ha recurrido tanto a la hora de diseñar el corpus COMIRES como en la recogida de muestras necesarias para llevar a cabo los análisis, primero cualitativo y, después, cuantitativo, cuyos resultados se ofrecen en el tercer capítulo. Estos servirán para extraer unas conclusiones iniciales, apuntadas en este mismo apartado, y servirán, además, como punto de partida para la elaboración de una propuesta didáctica de aplicación en el aula de ELE, basada en la creación de un inventario de los signos no verbales de uso más frecuente en la interacción digital.

Así pues, en el capítulo que se presenta a continuación se atenderá a un breve estado de la cuestión sobre, por un lado, la comunicación no verbal y, por otro, la delimitación del lenguaje digital y su caracterización. De la misma manera, se presentará en este apartado una revisión de la situación de estos fenómenos con relación a la enseñanza de lenguas extranjeras, en este caso, el español (ELE), para posteriormente atender a su aplicación en el aula a partir de una propuesta didáctica concreta.

# 1. Marco teórico

## 1.1. Caracterización del objeto de estudio: un medio de comunicación entre la oralidad y la escritura

Varios son los estudios que han intentado describir y caracterizar la interacción en la mensajería instantánea. Lo que se propone en la mayoría de ellos es delimitar su naturaleza, es decir, constatar la relación que este tipo de comunicación tiene con la oralidad, a la vez que describirla y organizarla a partir de las características de una comunicación escrita. Así, son muchos los análisis que lo que primero plantean es una delimitación del término en su clasificación. ¿Qué características tiene la comunicación mediada a partir de dispositivos y aplicaciones móviles? ¿Presentan los suficientes rasgos de oralidad y de escritura como para que se las pueda considerar más o menos orales, o más o menos escritas? Estas son algunas de las cuestiones que muchos de los estudios consultados para la elaboración de este trabajo han querido responder.

La principal característica de la comunicación mediada por móvil (CMM) es que se lleva a cabo a través de una pantalla, por lo que se podría pensar que estamos ante un caso de comunicación plenamente escrita. Sin embargo, si tenemos en cuenta que es una comunicación instantánea y a tiempo real —los interlocutores pueden enviar mensajes y ser respondidos tan solo unos segundos después, lo que simulará una conversación cara a cara—, parece inevitable añadir a su definición, al menos, un matiz relacionado con oralidad. En este sentido, Yus (2001) define la comunicación mediada por ordenador (CMO) como una comunicación híbrida, pues la considera una conversación oral que se desarrolla en un soporte explícitamente escrito, es decir, “un híbrido entre la estabilidad y formalidad de la letra impresa, por un lado, y la cualidad efímera e informal del habla, por otro” (2001: 96), y concluye que se trata de composiciones o *textos escritos oralizados*.

Por su parte, Sampietro (2016), afirma, de la siguiente manera, que la CMO, y, por consiguiente, la CMM, se encuentra en un punto intermedio entre la oralidad y la escritura:

El uso de la lengua en internet se basa en una aparente contradicción: es fruto de la acción de teclear, por lo que debería poderse considerar una forma de expresión escrita, pero presenta muchos rasgos similares a la oralidad. Por este motivo, muchos investigadores han querido definirla, necesariamente, como una nueva modalidad comunicativa a caballo entre la oralidad y la escritura. (Sampietro 2016: 33)

Solo algunos autores, como Calero (2014), presentan una idea algo más diferenciada. La investigadora hace hincapié en alejar este *encasillamiento* entre lo oral y lo escrito e invita a pensar que son hechos totalmente novedosos; mejor sería tomarla, dice, como una tercera forma de comunicación (p. 87). Por su parte, Alcántara (2014), no parece encontrar un término que solucione este problema de caracterización, aunque sí lo señala y denuncia la necesidad de estudiarla fuera de esta dicotomía entre la oralidad y la escritura:

La descripción de las unidades lingüísticas de las interacciones a través de mensajes instantáneos no puede realizarse de forma exclusiva a partir de rasgos *prestados* de los tipos de interacciones tradicionales. Por lo tanto, no sería adecuado hablar de una *comunicación oral escrita* ni de una *escritura oralizada*, sino de una comunicación con características propias distintivas (2014: 240).

Relacionado con esta diversidad de consideraciones en cuanto a la caracterización de la actividad que nos ocupa surge el problema mismo de su denominación o clasificación como determinado tipo de actividad comunicativa. En los estudios consultados, de manera general, los autores se refieren a este tipo de interacciones como *conversaciones* (Yus 2010, Calero 2014, Sampietro 2016); sin embargo, Alcántara (2014), que trabaja sobre la misma aplicación móvil que nosotros, plantea la duda de si se puede denominar y considerar *conversación* a la interacción que se lleva a cabo en una pantalla de un teléfono inteligente y, si así fuera, admite que sería necesario describir qué tipo de características comparte con las conversaciones cara a cara para poder justificar este calificativo (2014: 227).

Por su parte, el *Diccionario de la lengua española* (DLE) define *conversación* como 'Acción y efecto de hablar familiarmente una o varias personas con otra u otras', por lo que, desde un primer acercamiento, parece posible entender este tipo de

interacciones modernas como *conversaciones*. Si bien la Real Academia aporta su definición, algo general, del término, encontramos trabajos de otros expertos donde se matiza el concepto de forma necesaria. Cestero (2000) define la *conversación* como aquella:

secuencia interactiva de intervenciones, realizadas por interlocutores diferentes de la misma categoría real o funcional, con una organización general determinada no convencionalizada ni planificada y con una organización pormenorizada no predefinida, producida mediante el funcionamiento de un mecanismo de alternancia de turnos específico, no controlado y dirigido de forma unilateral, y cuyo objetivo social es, en principio, la comunicación por la comunicación (Cestero 2000: 19).

A esta presentación del concepto se le deben añadir las pautas que Briz (1995: 30), director del equipo Val.Es.Co (Valencia Español Coloquial), aporta para describir y caracterizar el tipo de interacción que nos ocupa. La conversación, según el investigador, presenta una serie de rasgos principales: debe ser una interlocución presencial (cara a cara) que suponga un intercambio inmediato, donde la toma de turno no esté determinada, es decir, donde los interlocutores sean libres de intervenir en cualquier momento (lo que demostraría una falta de planificación y un dinamismo conversacional entre emisor y receptor, también conocido como *tensión dialógica*) y en la que se podrá contemplar el fenómeno de retroalimentación. Asimismo, es importante destacar que la conversación tiene una finalidad comunicativa socializadora y, generalmente, presenta un tono informal (Briz 1995: 30-31, Cestero 2000: 15).

Al tener en cuenta los rasgos presentados por Cestero y Briz, se debe entender que, desde que ambas partes intercambian mensajes a partir de un sistema que parece, en principio, regido por un conjunto de turnos de habla, estipulado de manera libre, donde hay retroalimentación (pues la conversación gira en torno a un tema particular y los interlocutores cooperan para desarrollarlo) y donde se registra, de igual manera, esa tensión dialógica necesaria en el intercambio comunicativo, con una finalidad comunicativa indudable y un tono informal, se ha decidido, sin dejar de lado las recomendaciones de Alcántara (2014), considerar el tipo de interacción que estudiamos como *conversación*. Sin embargo, no debemos olvidar que no será tratada como una conversación cara a cara, sino mediada por móvil, por lo que se debe tener en cuenta que contará con algunas características estructurales diferenciadas, pues comparte ciertos rasgos de la escritura ineludibles que no tendrían cabida en una conversación oral cara a cara.

Una vez solucionado el problema de la denominación, se han de delimitar las características de la oralidad y de la escritura que se pueden encontrar en las conversaciones creadas en este medio de comunicación. Tales características han sido apuntadas por investigadores como Yus (2011), Alcántara (2014) o Sampietro (2016), y, unidas, dan cuenta del tipo de actividad que nos ocupa.

En primer lugar, además de los rasgos primarios de la conversación anteriormente enumerados, encontramos en este nuevo medio de comunicación características propias de las interacciones orales, como son, por ejemplo:

- Desatención a la norma. Fenómeno plenamente relacionado con el apresuramiento discursivo, demandado por la rapidez con la que se utiliza la aplicación y con la que se quiere comunicar.
- Imitación, por parte de los usuarios, de los rasgos prosódicos, a partir de un número de fenómenos gráficos que se atenderán más adelante.
- Intercambio de turnos de habla, donde, además, se registra la frustración de los usuarios cuando un turno no es respetado o la conversación termina sin que una de las partes quiera, tal y como ocurre en las conversaciones cara a cara; la importancia del apoyo de los turnos, pues es posible que el emisor busque el seguimiento de su interlocutor.
- La propia percepción de los hablantes, que parecen preferir la utilización de verbos de habla, propios de la conversación cara a cara, como *hablar, contar, decir, escuchar, oír*, etc. para hacer referencia a este tipo de interacciones (Sampietro 2016: 33, Alcántara 2014: 227).

En segundo lugar, en cuanto a los rasgos característicos de la comunicación por escrito, encontramos los siguientes:

- El canal mediante el que tiene lugar la interacción, pues se abandona el canal fónico-auditivo propio de la conversación oral cara a cara para dejar paso a un canal físico que demanda la escritura de lo que necesita ser comunicado.
- La falta de un contexto físico inmediato y compartido, que, según apunta Sampietro, “tiene consecuencias a nivel de interacción” (2016: 34) y hace que la comunicación se vuelva difusa, ya que las conversaciones dejan de estar delimitadas de manera espacio-temporal (Sampietro 2016: 34, Alcántara 2014: 228),

pues el usuario se puede conectar o desconectar de la plataforma a su antojo y sin necesidad de estar siempre en el mismo lugar o coincidir en el tiempo de interacción con la persona a la que escribe o contesta.

- La espontaneidad propia del habla –comunicación oral– se ve mermada en este tipo de intervenciones. Este rasgo resultará crucial para nuestro estudio y permite acercar la interacción mediada por móvil a la escritura, puesto que el emisor tendrá tiempo (aunque un tiempo relativo, dependiendo del tipo de conversación que esté efectuando) para pensar la manera en la que contesta al interlocutor o en la que interviene en la interacción o el discurso.

Teniendo en cuenta las consideraciones apuntadas en párrafos anteriores, se puede pensar que, efectivamente, en el caso de las interacciones mediadas por móvil, podemos hablar de una *oralidad textualizada*, como explica Yus (2011: 96).

## 1.2. La comunicación no verbal

El debate sobre la delimitación de las características de la interacción digital a través de mensajería instantánea nos lleva a pensar que el desarrollo de las nuevas tecnologías, encaminadas a favorecer la comunicación del ser humano sobrepasando las barreras físicas, influye en las estrategias que se ponen en funcionamiento en el uso del lenguaje, y, por esta razón, resulta un tema de gran interés para la lingüística moderna. Sin lugar a dudas, estamos ante un tipo de comunicación tan nuevo que aún hay muchos espacios en blanco que llenar en cuanto a su definición y caracterización principal y, por ello, debe ser estudiado en profundidad.

De los muchos aspectos analizables en relación con esta forma de comunicación, se ha decidido atender a la comunicación no verbal, hasta ahora estudiada fundamentalmente en la interacción cara a cara, ya que, al formar parte de la estructura tripartita de la comunicación (Poyatos 1994a: 15), que reconoce la coexistencia de tres sistemas principales en cualquier acto de comunicación humana (el lingüístico, el paralingüístico y el quinésico), se puede considerar que está presente también en la interacción en WhatsApp. Este primer acercamiento al tema supone un reto, pues puede pensarse que en las interacciones digitales que nos ocupan resultará más complicado que el emisor produzca una correcta o adecuada comunicación no verbal, de igual manera que se podría pensar que es menos probable que haya una correcta o adecuada interpretación de

la misma por parte de los receptores del mensaje. Antes de dar cuenta del estudio realizado y presentar los resultados, explicamos, a continuación, qué se considera comunicación no verbal y cuáles son los signos y sistemas que la integran, con el fin de delimitar nuestro objeto de estudio y describir el empleo de los signos no verbales en la forma de comunicación mediada por móvil que analizamos.

Se entiende por comunicación no verbal todas aquellas “emisiones de signos activos o pasivos, construyan o no comportamiento, a través de los sistemas no léxicos somáticos, objetuales y ambientales contenidos en una cultura, individualmente o en mutua coestructuración” (Poyatos 1994a: 17). Atendiendo a una visión menos compleja y apoyando lo anteriormente expuesto, Cestero describe la comunicación no verbal como “todos los signos y sistemas de signos no lingüísticos que se utilizan para comunicar” (Cestero 2016: 3). Dentro de este tipo de comunicación, como indica esta última investigadora, se deben tener en cuenta tanto las costumbres y creencias culturales de los hablantes como los propios sistemas que conforman la comunicación no verbal, a saber: dos sistemas no verbales primarios, el paralenguaje y la quinésica; y dos secundarios, la proxémica y la cronémica<sup>1</sup>.

Es importante tener en cuenta que, tomando la idea de la comunicación como fenómeno triplemente estructurado, parece inviable la no coexistencia de los dos sistemas no verbales primarios (paralenguaje y quinésica) con el sistema verbal. Además, los signos no verbales se presentan en coestructuración con los verbales y pueden aparecer de manera simultánea, alterna o aislada con respecto a ellos. Así, matizan el mensaje o añaden información. Y no solo eso, sino que, incluso, la propia falta de elementos no verbales puede comunicar (Cestero 2016: 9-11). Sin embargo, en el contexto de la comunicación electrónica en general, y en el de los mensajes de WhatsApp en particular, debido a su carácter escrito en pantalla, la mayoría de la información se produce de manera sucesiva por la linealidad propia del tipo de interacción.

Por último, deberemos tener en cuenta otra de las diferencias más significativas: el hablante —en un contexto de interacción cara a cara— emplea signos no verbales de manera intencionada, pero también sin tener una intención activa de comunicar. No obstante, en la comunicación electrónica esto no es

---

<sup>1</sup> Para este estudio solo se ha trabajado con los sistemas no verbales primarios.

posible, pues cuando se utilizan signos paralingüísticos o quinésicos son siempre intencionales.

### 1.2.1. Paralenguaje en WhatsApp

Tal y como afirma Cestero, debemos entender el paralenguaje como el conjunto de cualidades y modificadores fónicos, elementos cuasi-léxicos, indicadores sonoros de las reacciones fisiológicas y emocionales, pausas y silencios, que matizan el mensaje o comunican por sí mismos (2017b: 125, 2018a: 41).

#### A) Signos de puntuación

Según explica Alcántara (2014): “Los mensajes de WhatsApp tienen los mismos signos de puntuación que nos ofrece la ortografía en español, pero con usos y funciones que no coinciden con los admitidos por la norma” (p. 238). A partir de esta afirmación se puede entender que, en la conversación digital, se tiende a cierto abandono de lo normativo. Por su parte, para Figueras (2014), la CMO y, por extensión, la CMM, supone una transformación de relaciones entre lo oral y lo escrito que define como una comunicación sin restricciones académicas (p. 143) que refleja inmediatez: la escritura ya no es más lenta que el habla. Afirma, además, que esta inmediatez se consigue gracias a la puntuación, que permite definir este nuevo lenguaje como “lengua que parece asemejarse más a lo hablado que a lo escrito” por lo emotivo, implicado y expresivo del lenguaje (Figueras 2014: 143).

A partir de lo anteriormente expuesto, se ha creído posible considerar que, si no se tiene en cuenta el uso normativo, quizá pueda entenderse el empleo de la puntuación como representación de signos paralingüísticos. Los cambios en el uso de la puntuación pueden resultar interesantes para este estudio por relacionarse con signos paralingüísticos no verbales, por lo que serán uno de los factores que se tengan en cuenta a la hora de realizar el análisis.

#### B) Marcas de oralidad en la tipografía

Dentro de la discusión sobre qué parte de oralidad podemos encontrar en este nuevo ámbito de estudio, surge la duda de si se podrían descubrir ciertas

marcas de oralidad (distintas de las aportadas por la puntuación) que vengan representadas por distintos recursos tipográficos. A este respecto, Yus (2011) advierte que sí será posible encontrar algunos recursos que reflejen directamente el habla del usuario como ceceo o seseo, si lo hay, o aspiraciones, etc. (p. 78). Además, hay estudios en los que se tiene en cuenta el uso de las mayúsculas y las minúsculas o la repetición de algunas letras como signos no verbales: las vocales para marcar cambios en el volumen (susurro, voz media o grito) o la duración (alargamiento de una palabra con algún fin comunicativo específico) (Yus, 2011; Calero, 2014; Sampietro, 2016).

### 1.2.2. Quinésica en WhatsApp

La quinésica comprende el conjunto de movimientos o posturas corporales que acompañan al mensaje y lo matizan, aunque también pueden comunicar de forma aislada (Cestero 2017b: 125; 2018b: 75). Este sistema no verbal, entonces, se percibe a través del canal visual. En este apartado trataremos los elementos que se emplean por aquellos gestos, posturas o maneras perceptibles a través del canal visual: los emoticonos.

El uso de los emoticonos, un fenómeno relativamente reciente, no ha sido estudiado desde una perspectiva científica, pues, hasta el momento, no se han realizado estudios que los analicen en profundidad. Muchas de las investigaciones que han tenido lugar hasta ahora han utilizado, por una parte, según describe Sampietro (2016), un enfoque psicológico, y se ha trabajado a través de cuestionarios o de una metodología que implicaba la interpretación de las imágenes en los mensajes en los que se usaban. Por otra parte, parece que sí hay enfoques lingüísticos, como el que se desarrolla en este trabajo, que tratan este fenómeno: hay estudios cuantitativos que analizan el uso de los emoticonos a través de las características que presenta el usuario y que parten de corpus reales de tipología variada, normalmente basados en chats en línea. El trabajo que aquí presentamos pretende ser un primer acercamiento a este tema, para intentar arrojar luz sobre algo que todavía no se ha estudiado en todas sus facetas.

La idea de emoticono surge con lo que, en un principio, no era algo plenamente gráfico, como los *emojis* que actualmente se utilizan en WhatsApp, sino una secuencia de signos de puntuación que parecen formar un dibujo concreto. Este es el caso de los conocidos como emoticonos textuales, creados por Scott Fahlman en 1982 con la intención de caracterizar los enunciados para facilitar

su interpretación. Su idea era marcar las proposiciones con fines jocosos con una cara sonriente y, por el contrario, las cuestiones más serias, con una cara triste. Así, los emoticonos surgen como una secuencia concreta que muestra una intención plenamente comunicativa, nunca estética, como quizá se podría pensar viendo los iconos que WhatsApp tiene en su base de datos (Sampietro 2016: 51). Formalmente, los emoticonos se representan con dos puntos (para formar los ojos de una cara) o punto y coma (guiños) y paréntesis o barras (que formarán la boca). Estos emoticonos, que tienen, en sus formas más comunes y menos complejas las siguientes apariencias :) (cara sonriente), :( (cara triste), o incluso ;) (cara feliz guiñando un ojo), vienen del término en inglés *emoticon*, acrónimo formado por los conceptos de *emotion* ('emoción') y *icon* ('icono'), por lo que, desde el principio, se las ha relacionado con la expresión de emociones del hablante en cualquier medio relacionado con la CMO. Así las cosas, la interpretación de los emoticonos (y, por extensión, la de los *emojis*) se deberá tomar, según Sampietro (2016), desde un punto de vista pragmático, ya que su uso dependerá del contexto (p. 91).

Por su parte, el término *emoji* nos llega directamente del japonés, formado por *e* ('imagen') y *moji* ('carácter'). Estos elementos visuales fueron creados a finales de los años noventa por Shiegetaka Kurita como adaptación de los emoticonos occidentales. Debido a su origen oriental, muchos de los *emojis* que aparecen hoy en WhatsApp hacen referencia directa a ámbitos culturales desconocidos para nosotros, por lo que, por normal general, los usuarios occidentales desconocen su significado y, o bien los utilizan con un concepto distinto al de su origen, o bien no los utilizan por no saber cómo se deben interpretar. De esta manera, es fácil pensar que lo que diferencia los emoticonos de los *emojis* es que estos últimos se presentan como una imagen completa, no como algo que el lector tenga que reconstruir. Además, los ejemplos que se expusieron anteriormente sobre los emoticonos (caras alegre y triste) aparecen ya como *emojis* en casi todas las plataformas, como SMS, correo electrónico, chats de Internet, blogs, o incluso en los documentos que ofrecen procesadores de textos como Microsoft Office Word (☺ ☹), lo que hace pensar que se trata de un fenómeno realmente extendido.

Atendiendo a la definición de *emoji* que se ha facilitado anteriormente, de todos los iconos encontrados en la plataforma (alrededor de 1500), podrán considerarse como tal solo 120 de ellos, es decir, menos del 10 %, pues no todos los iconos representan alguna emoción o estado del emisor. Estos 120, además, son los que consideramos que presentan un aporte comunicativo similar o equiparable

al de una expresión lingüística o producciones gestuales, por lo que se trata de elementos que podrían emplearse para compensar la imposibilidad de uso del canal visual que se da en una comunicación cara a cara en la interacción digital estudiada.

Como información adicional, el hecho de que el sistema que utilizamos tenga su origen en la cultura japonesa, ha supuesto que en la interpretación occidental algunos de los *emojis* (que, aunque no sean de los más frecuentes, sí son conocidos por todos) hayan experimentado un cambio de interpretación en el signo no verbal que representan o en la función que desempeñan en la oración. En la tabla que se presenta a continuación, se muestra el cambio de una interpretación cultural a otra (20 minutos 2016).

<b>Emoji</b>	<b>Descripción del signo</b>	<b>Interpretación y función en la cultura de origen</b>	<b>Interpretación y función en las culturas occidentales</b>
	Ceño fruncido + nariz ensanchada + humo	Triunfo	Enfado
	Ojos y boca abierta	Cansancio	Sorpresa
	Ojos y boca abierta	Ceño fruncido	Sorpresa
	Ojos cerrados + boca abierta	Cansancio/sueño	Disgusto o tristeza
	Manos extendidas + palmas enfrentadas	Petición de perdón	Rezo, súplica o, incluso, choque de celebración
	Ojos abiertos + labios contraídos hacia el exterior	Silbido	Beso
	Manos extendidas con la palma mirando al frente + dorso de los pulgares juntos	Dinero	Afecto, sinceridad, abrazo
	Cuerpo agachado con manos extendidas hacia delante	Reverencia	Alguien pensativo/ estudiante frente a un libro
	Brazos por encima de la cabeza	OK	Alegría, celebración o sorpresa
	Codo pegado al costado + mano levantada + palma hacia arriba	Servicio de información	Amaneramiento

Tabla 1. Diferencias culturales en la interpretación de emojis

Dejando a un lado las posibles diferencias culturales, es importante resaltar lo que señala Sampietro sobre la frecuencia de uso de estos iconos tan representativos. Parece que los emoticonos más utilizados en chats o blogs son aquellos que guardan una relación directa con los gestos faciales más reconocibles, como la sonrisa, la cara triste o el guiño, por la fácil interpretación que tienen

(2016: 68). Además, los resultados obtenidos en estudios realizados han demostrado que los factores sociales inciden en la preferencia por el uso de unos iconos u otros. Así, se cree que las mujeres utilizan más *emojis* que los hombres, a pesar de que sean estos los que presentan un abanico de elecciones mayor a la hora de expresarse con imágenes (Sampietro 2016: 77). El estudio que aquí se propone servirá para comprobar si estas especulaciones son acertadas.

### **1.3. La comunicación no verbal y la comunicación digital en el ámbito del español como lengua extranjera (ELE)**

Aunque el principal objetivo de esta investigación sea la enseñanza de la comunicación no verbal en la comunicación digital (puesto que, a pesar de que el estudio se haya centrado en la aplicación WhatsApp Messenger, los resultados serán ampliables, en este primer acercamiento, a otro tipo de chats o conversaciones digitales), se debe comenzar este apartado tratando la importancia de la comunicación no verbal en el aula de ELE.

Hace ya dos décadas, Cestero (1999a: 11) acusaba la necesidad de implementar estos estudios en la enseñanza de la lengua extranjera:

La comunicación no verbal es la forma de comunicación humana a la que se le ha prestado menos atención en los diseños curriculares de enseñanzas de lenguas extranjeras. Ello se debe [...] a que durante mucho tiempo, y aún en la actualidad, se ha dado primacía absoluta a la enseñanza del sistema verbal y su manejo.

Por suerte, en estos últimos veinte años, y gracias al enfoque comunicativo, el fenómeno ha tenido un peso mayor en este contexto. No obstante, no creemos que podamos afirmar que, a día de hoy, se dé a la comunicación no verbal la importancia que merece.

Para analizar la importancia de la comunicación no verbal en ELE, atenderemos a dos aspectos principales. Por un lado, al peso que se le ha dado, desde los documentos oficiales reguladores de la educación en este ámbito, tanto a la comunicación no verbal como a la comunicación digital, y, por otro, a investigaciones y propuestas que hasta ahora se han hecho, diseñadas o guiadas, fundamentalmente, por Poyatos (2017) y Cestero (1999a, 2007, 2016, 2017a).

### 1.3.1. Regulación de contenidos relativos a la comunicación no verbal y las Tecnologías de la Información y la Comunicación

En cuanto a los documentos oficialmente citados, partiremos del *Marco común europeo de referencia para las lenguas* (MCER), publicado en 2002 por el Consejo de Europa y del *Plan curricular del Instituto Cervantes* (PCIC), publicado en 2006, de acuerdo con los niveles de progresión en el aprendizaje de lenguas que establece el MCER.

En el capítulo cuarto del MCER, "El uso de la lengua y el usuario o alumno" se hace referencia, en el subapartado "Actividades comunicativas de la lengua y estrategias", a la comunicación no verbal. En él se explicita la necesidad de que el alumno adquiera una competencia comunicativa que tenga en cuenta "los gestos y las acciones"; las "acciones paralingüísticas", donde se engloban, literalmente, "el lenguaje corporal, los sonidos extralingüísticos del habla y las cualidades prosódicas"; y las características paratextuales, centradas en los textos escritos (2002: 87-88).

En este mismo documento, se ha realizado una búsqueda para tratar, de igual manera, la forma en la que aparece la conversación digital, si es que lo hace. En este caso, el MCER contempla la necesidad de trabajar en el aula con canales de comunicación escrita que comprenden, entre otros muchos, el uso del ordenador. Lo que queda plasmado en el documento es la posibilidad de tratar bien con el correo electrónico o bien con el cederrón (2002: 92). Además, establece una diferenciación clara entre los textos orales y los textos escritos que se deben proponer en el aula (2002: 93). Entre los textos orales interesa destacar la aparición de "diálogos y conversaciones"; de entre los textos escritos, podremos recurrir a "notas y mensajes", puesto que no se señala ningún tipo de texto escrito más específico relacionado con lo que nos ocupa (olvida, de hecho, añadir a esta lista el anteriormente citado correo electrónico).

Por su parte, el PCIC contempla "Saberes y comportamientos socioculturales" en los que advierte la necesidad de llevar al aula la comunicación no verbal:

Los *comportamientos*, por su parte, se describen poniendo en relación el contenido y las situaciones de interacción. Son aspectos relacionados con las convenciones sociales en temas como la puntualidad, la hospitalidad, el modo de vestirse según la ocasión, los comportamientos no verbales (gestos, lenguaje corporal, sonidos extralingüísticos) asociados a determinadas situaciones, como las presentaciones,

por ejemplo, así como la forma de expresar y de vivir los sentimientos, el sentido del humor, la aceptación y la percepción del llanto y de la risa, la crítica, etc. [...] Todos estos conocimientos —en forma de saberes y comportamientos— son imprescindibles si se desea una comunicación rentable y eficaz. Al igual que sucede con los referentes culturales, el alumno debe ser capaz de poner en relación sus competencias lingüísticas con el conocimiento de aspectos socioculturales que van a determinar la elección de los exponentes lingüísticos, del vocabulario, del registro, que deberá utilizar según la situación comunicativa en que se encuentre. (2006)

Esta información nos deja ver la importancia de la comunicación no verbal en este ámbito. Además, tal y como describe en el apartado, el fenómeno de la comunicación no verbal no debe encasillarse en un nivel concreto, sino que debe estudiarse en todos los niveles. En el caso del PCIC, lo contempla desde el A1 al C2, especificado de la siguiente manera, dentro de los contenidos socioculturales relativos a las “Actividades de ocio, hábitos y aficiones”:

- Comportamientos  
*motivo de reunión, rituales, gestos, sistema paralingüístico (signos sonoros, pausas, silencios, etc.), vínculos (peñas, porras, etc.). (2006)*

En cuanto a los tipos de texto que se consideran en este documento, dentro de la transmisión escrita se contemplan, ya desde los niveles iniciales (A), los mensajes electrónicos, tanto formales como informales o personales. En estos últimos, se contemplan textos genéricos como pueden ser mensajes de agradecimiento, excusa, imitación, experiencias, puntos de vista, etc. Por su parte, en lo relativo a los textos de transmisión oral, también desde ese nivel inicial que antes se cotejaba, se considera la importancia de las conversaciones cara a cara, tanto formales e informales como transaccionales. No obstante, debemos llegar hasta los contenidos e indicadores del nivel C1 para encontrar el chat. Así, y teniendo en cuenta la naturaleza del objeto de estudio, podemos afirmar que la conversación digital debería tratarse, efectivamente, desde el nivel de acceso (A1), aunque los documentos oficiales consideren el chat como un género textual que implica una mayor competencia lingüística (Instituto Cervantes 2006).

### 1.3.2. Importancia de la comunicación no verbal en ELE

A la hora de tratar el fenómeno de la comunicación no verbal en el aula de ELE, tal y como apuntan Poyatos (2017: 85) y Cestero (2017c), será importante que

el alumno se familiarice con los aspectos teóricos más básicos que rodean a este medio de comunicación, tales como, por ejemplo, su definición, la importancia de la triple estructura básica de la comunicación humana, el punto de afección del lenguaje no verbal al verbal, el repertorio de signos no verbales del que disponen los hablantes de las distintas culturas, etc. Por este motivo, en el presente apartado no podemos centrarnos únicamente en la importancia de la comunicación no verbal en WhatsApp, tal y como se ha planteado en los puntos anteriores de este marco teórico, sino también en los beneficios generales de impartir conocimientos relativos a los distintos sistemas no verbales en el aula de la lengua extranjera.

Partiendo de esta idea, se podría decir, tal y como apunta Poyatos, que se debe ver la enseñanza de la comunicación no verbal como algo *inherente* a la lengua (2017: 86), por lo que, además de llamar a la necesidad de la existencia de programas de ELE en los que se contemple la comunicación no verbal como asignatura propiamente dicha, se deberá trabajar dentro de una propuesta integradora y general, que demuestre la versatilidad y adaptabilidad de la comunicación.

En este punto, será necesario dedicar un pequeño espacio al enfoque comunicativo. Con este modelo didáctico se pretende capacitar al aprendiente para una comunicación real, donde, teniendo en cuenta lo explicado en los apartados anteriores, será necesario que se trabajen las nociones relativas a la comunicación no verbal. Sin duda, sería imposible desligar el fenómeno del lenguaje no verbal de su influencia con la pragmática y, en definitiva, con la competencia comunicativa que se busca en el aprendiente de español. Por este motivo, es necesario que el estudiante de la lengua extranjera sea comunicativamente competente y ello no solo implica controlar la gramática o el léxico, sino, también, cualquier información pragmática que rodee al contexto comunicativo, además de, por supuesto, el lenguaje no verbal (Cestero 1999a, 2017a).

De momento, en los apartados anteriores se han expuesto las principales características de la comunicación no verbal, de manera teórica. Ahora, será necesario rescatar algunas ideas sobre la comunicación no verbal en la interacción cultural, contexto y aplicación que resulta de mayor importancia en el ámbito de la enseñanza del español como lengua extranjera.

Tal y como apunta Cestero: “el desarrollo de la competencia comunicativa va parejo con la adquisición de la fluidez verbal” (2017a: 1057). En este sentido, es muy importante que el aprendiz adquiera una fluidez también a la hora de

comunicarse no verbalmente, lo que favorecería la adquisición de la competencia no verbal cultural.

Además, como ya se ha visto, la comunicación no verbal no solo matiza el mensaje, sino que puede comunicar de manera aislada, sustituyéndolo. No debemos olvidar que hay situaciones en las que la acción más común se hace a través de un signo no verbal, como pedir el turno de palabra, marcar la finalización del turno, mostrar seguimiento en la conversación, etc. Asimismo, hay signos concretos que dependen completamente de la cultura, por lo que no conocer ciertos signos podría ocasionar problemas comunicativos en el estudiante. Sin duda, en el caso de que este tipo de elementos dependan de la cultura del hablante, será necesario mostrarlas a los aprendientes para que puedan desenvolverse sin problemas y adquieran una competencia comunicativa completa en la lengua extranjera, que, al fin y al cabo, es el objetivo principal de la enseñanza de lenguas (Cestero 2017a).

Muy relacionado con lo expuesto anteriormente, Poyatos (1994a: 56) presenta situaciones en las que la falta de comprensión de los signos no verbales conllevaría una comunicación insatisfactoria. Aunque lo más normal es que el interlocutor, a partir del contexto, interprete de manera correcta los signos no verbales producidos por el emisor, pueden darse casos en los que el contexto no sea suficiente para inferir su significado y la decodificación sea nula, aunque se perciba el signo no reconocido. Otras veces, sin embargo, puede ocurrir que dicho signo no solo no sea decodificado y comprendido, sino que ni siquiera el receptor haya sido capaz de percibirlo. Por otra parte, podría darse la situación en la que se llegue a una decodificación falsa debido a un contexto engañoso, relacionado directamente con el uso de un signo que existe en ambas culturas, pero con significados diferentes. Finalmente, en el peor de los casos, se daría la decodificación falsa a partir de falsos cognados, donde los signos son idénticos, pero de significados totalmente opuestos (Cestero 2017a: 1059).

Para afrontar el reto de la enseñanza de la comunicación no verbal en el aula de ELE, tanto Poyatos (1994a, 2017) como Cestero (1999, 2017a) hacen hincapié en la necesidad de tratarla a través de inventarios de signos (ya sean paralingüísticos, quinésicos, proxémicos o cronémicos) que aporten el contenido que permita trabajar desde un punto de vista intercultural e intercomunicativo.

Hasta ahora, muchos autores se han ocupado de crear inventarios de signos no verbales con el fin de llevar a cabo estudios comparativos que arrojen luz sobre

las diferentes cuestiones culturales que rodean a la comunicación no verbal. A continuación, se destacan algunos de los más representativos:

- Inventarios de signos paralingüísticos (Poyatos 1993 y 1994).
- *Repertorio básico de signos no verbales en español* (Cestero 1999b).
- Inventarios de elementos quinésicos españoles o hispanoamericanos (Coll, Gelabert y Martinell 1990; Meo-Zilio y Mejía 1980-1983)
- *Diccionario de gestos españoles* (recurso en línea) editado por E. Martinell y H. Ueda
- *Diccionario audiovisual de gestos españoles* (Cestero, Forment, Gelabert y Martinell 2019).

Además de estos, hay numerosas memorias de máster inéditas que han trabajado en la empresa de llevar a las aulas de ELE el fenómeno de la comunicación no verbal (Cestero 2017a).

Finalmente, y en cuanto a los procedimientos metodológicos para tratar la comunicación no verbal en el ámbito de ELE, se seguirá la propuesta de Cestero (2017a: 1111). Tal y como señala la experta, aunque la experiencia en la enseñanza de comunicación no verbal no sea realmente notable, es necesario considerar un enfoque comunicativo a la hora de llevarla al aula. A partir de esta idea y siguiendo esta filosofía metodológica, será posible enseñar de manera satisfactoria este fenómeno comunicativo. Para ello, la catedrática propone una serie de pasos que sería conveniente seguir a la hora de elaborar propuestas didácticas, como es la parte aplicada de este estudio.

En primer lugar, se llevará a cabo una fase de presentación de los signos no verbales, que se podrá hacer a través de materiales en los que se aprecie el uso real de los signos que se quieran llevar al aula. Los signos deben mostrarse “de forma clara y precisa, prestando especial atención a su forma de producción y a su función comunicativa” (2017a: 1111). En esta ocasión, se realizará un inventario de los signos no verbales más frecuentes en la conversación digital, a partir del que se trabajarán las actividades diseñadas para la propuesta.

En segundo lugar, se recurrirá a la realización de actividades (de interpretación, conversaciones y discursos no verbales, crear textos o inventar relatos para ilustraciones y la observación participativa). Las situaciones didácticas deben darse, preferiblemente, en parejas o grupos reducidos, aunque todas ellas deben

tener un componente individual a partir del que el discente pueda inferir e interpretar el significado y la función de cada signo.

Después de haber trabajado con las actividades descritas, se procederá a realizar actividades de refuerzo. Estas consisten en actividades dirigidas por el profesor, que tengan como objetivo ejercitar el uso de los signos que nos ocupan. Seguidamente, una vez finalizada esta fase, se dará cierre a la metodología propuesta a través de actividades de adquisición, que favorezcan la interacción natural entre los aprendientes.

Como se ha mencionado en la presentación, en esta investigación se ha recogido y analizado un corpus de interacciones mediadas por móvil, a través de WhatsApp, COMIRES. Los resultados obtenidos nos permitirán ofrecer un inventario de los signos no verbales paralingüísticos y quinésicos más frecuentes en este medio, que servirán de contenido para elaborar una propuesta didáctica que sea viable y se pueda llevar al aula de ELE.

### 1.3.3. Importancia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el aula de ELE

Ya se ha demostrado la importancia de tratar la comunicación no verbal en el aula de ELE. De igual manera, la aparición de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) en el aula debe cobrar la atención que merece.

A partir de los datos anteriormente expuestos, no será necesario hacer hincapié en la importancia social que hoy en día tienen las TIC. Tanto es así, que es común encontrar en los programas de estudios de Lenguas extranjeras un apartado que cubra las necesidades digitales de los alumnos. De esta manera, y habiendo comprobado la relevancia de trabajar en el aula de forma completa e integrada la comunicación no verbal, resulta fácil pensar en la importancia de la cohesión entre estos dos ámbitos.

Por este motivo, en el presente estudio se aboga por la implementación de dichas herramientas y, también, por la necesidad de enseñar al alumno a utilizarlas con la competencia de un nativo (tal y como se pretende con la competencia lingüística en general). Es de suma importancia señalar que no nos referimos simplemente a tecnologías para el aula (como herramientas que ayuden al docente a la hora de impartir su clase), sino también a herramientas de las que los

alumnos se puedan valer en su día a día, sobre todo si hablamos de contextos de inmersión lingüística. Tal y como se señaló en la presentación, el tipo de soporte en el que se basa la investigación tiene un gran peso en nuestra sociedad, por lo que no debemos olvidarlo en ELE.

En el caso de las herramientas digitales y tecnológicas, tal y como señala Miras (2017: 5), se dedica menos tiempo al lenguaje audiovisual que al verbal. Prueba de ello, como se verá, es lo poco que se trata el tema en los manuales de español (véase el capítulo 4). No obstante, el docente no debe olvidar que este lenguaje audiovisual también es importante.

En cuanto al uso a nivel mundial de la herramienta que nos ocupa, WhatsApp Messenger, a principios de año la aplicación superó, por primera vez, las descargas del gigante Facebook (que siempre le ha seguido muy de cerca en cuanto a usuarios). En enero de 2019, más de 2.600 millones de personas utilizaban ambas aplicaciones (de las que Zuckerberg es dueño), lo que supuso un incremento de 100 millones de usuarios con respecto al último trimestre de 2018 (Romero 2019). Estas cifras, por lo tanto, no hacen más que constatar la necesidad de llevar este tipo de aplicaciones al aula. Además, cabe recordar que la *app* Facebook cuenta con una ampliación de chat, que cumple con las funciones que el usuario podría pedirle a WhatsApp (servicio de mensajería instantánea, envío de imágenes, vídeos y archivos de audio, utilización de GIFs, *emojis* etc.).

Por otra parte, y aunque la aplicación en la que se basa este estudio esté a la cabeza en usuarios a nivel mundial (Romero 2019), es un hecho que WhatsApp Messenger no se utiliza en todos los países con la misma asiduidad con la que se usa en España. Sin embargo, no debemos olvidar que el sistema de mensajería instantánea se contempla de manera global con la misma frecuencia que en nuestro país, aunque las aplicaciones puedan cambiar. Prueba de ello es la importancia que tienen otras *apps* como Line, Telegram o WeChat, que cumplen las mismas funciones que WhatsApp y, normalmente, cuentan con las mismas prestaciones y emoticonos.

Gracias a los trabajos previos sobre la comunicación digital, así como al aporte científico de los estudios sobre comunicación no verbal, se han podido establecer las bases teóricas del estudio que aquí introducimos. En los capítulos que siguen, se presentarán las pautas para el desarrollo de una investigación de corte sociopragmático, a partir de la que se han identificado los signos paralingüísticos y quinésicos que se utilizan frecuentemente en WhatsApp, y se

han clasificado de acuerdo con el tipo de signo y la función comunicativa que cumplen. Los resultados del estudio permitirán comprobar si hay patrones de uso distintos entre hombres y mujeres y, en menor medida, se tendrá en cuenta la variación por edades. La metodología seguida para la realización de esta investigación se detalla a continuación.

## 2. Metodología

En las páginas anteriores, se ha hablado sobre la imposibilidad de comunicar verbalmente sin emitir signos no verbales y de cómo se coestructuran los signos del sistema verbal y de los sistemas paralingüístico y quinésico en la interacción comunicativa natural humana. Con el objetivo de conocer cómo se emplea la comunicación no verbal en la aplicación WhatsApp Messenger, hemos llevado a cabo un estudio sobre una primera muestra de lo que pretende ser un corpus adecuado para desarrollar una completa investigación. Hemos efectuado sobre el material recogido un análisis cualitativo, necesario para identificar qué unidades o signos no verbales aparecen en las conversaciones mediadas por móvil. Este primer acercamiento servirá para describir su forma y explicar sus usos y funciones en la interacción y se verá completado, a su vez, por un análisis cuantitativo, con el que se pretenden comprobar patrones de empleo de dichas unidades y que permitirá generalizar y encontrar estrategias de uso, en las que podrían incidir las características sociales de los hablantes. Es necesario reconocer la importancia de que ambos análisis sean complementarios, pues permitirán conocer en mayor profundidad la naturaleza y el funcionamiento de los signos que se utilizan en este nuevo medio de comunicación.

La metodología descrita en este capítulo sigue las recomendaciones de la propuesta de Cestero (2016). La autora recuerda la imposibilidad de comunicar verbalmente sin emitir signos no verbales y sugiere un estudio del funcionamiento y aporte comunicativo de estos signos en los actos de comunicación (2016: 19). Para ello, primero se explicará el diseño del corpus recogido para el estudio. Más tarde, se dará paso a la descripción de la recogida de conversaciones y se apuntarán las principales características de los informantes que intervienen en ellas. Finalmente, se atenderá a los análisis efectuados, que han permitido obtener los

resultados que se aportan y comentan en el capítulo tercero y que son la base de nuestra propuesta de aplicación a la enseñanza de ELE (capítulo 4).

## 2.1. El corpus COMIRES

Para comenzar la investigación que presentamos, se ha diseñado y recogido parte del *Corpus de Mensajería Instantánea y Redes Sociales* (COMIRES), que servirá, además, como base para estudios futuros sobre diversos temas relacionados con la comunicación digital a través tanto de aplicaciones de mensajería instantánea (como WhatsApp) como de cualquier otra red social (Facebook, Twitter, Instagram, etc.).

Las bases metodológicas para la recogida de las muestras de estas últimas redes sociales están sin determinar; sin embargo, en este trabajo se ha podido establecer una metodología válida que servirá de ejemplo para los estudios venideros sobre muestras de comunicación a través de la aplicación móvil WhatsApp.

El corpus COMIRES es una selección de muestras de conversaciones de WhatsApp, de dos redes sociales paralelas en forma. Los centros son una mujer y un hombre, de los que se han recogido, a partir de una interacción común, otras cuatro muestras de cada uno de los núcleos. Con objeto de analizar interacciones comparables, se han seleccionado 1000 palabras de cada una de las interacciones. Así, el corpus con el que se trabaja cuenta con un total de nueve interacciones y diez informantes.

## 2.2. Los informantes del COMIRES

Para la selección de informantes del COMIRES se comenzó por establecer los factores sociales que se podrían tener en cuenta en este primer acercamiento. Se ha atendido, en primer lugar, a la variable sexo, de manera que se han seleccionado un número igual de hombres (H) que de mujeres (M). En segundo lugar, se ha considerado necesario tener en cuenta la variable generacional y, aunque en este primer acercamiento no hemos recogido una muestra suficiente para considerarla controlada en relación con esta variable, se han determinado cuatro grupos diferenciados<sup>2</sup> que se tendrán en cuenta en la ampliación del corpus

<sup>2</sup> Los grupos presentados como (2), (3) y (4) son los mismos que los establecidos en el Proyecto PRE-

para investigaciones futuras de mayor envergadura. Los grupos son los siguientes: (1) los hablantes más jóvenes, con edades comprendidas entre los catorce y los diecinueve años, (2) los hablantes con edades comprendidas entre los 20 y 34, (3) los usuarios que tienen entre 35 y 54 años y (4) mayores de 55 años. Por último, en cuanto al nivel de instrucción, consideramos que se deberán diferenciar tres grupos concretos, aunque tampoco la educación ha sido un factor de control en la investigación actual: un primer grupo relacionado con personas sin estudios o con estudios primarios (1), un segundo grupo formado por sujetos con estudios secundarios (2) y, por último, un tercer grupo con los usuarios con estudios superiores (3)<sup>3</sup>.

Si bien esta estructuración se debe tomar como diseño general para la alimentación futura del corpus, en este estudio hemos trabajado con la muestra conformada por dos redes sociales paralelas, con control de sexo.

Nº Informante	Nombre	Lugar de nacimiento	Lugar de residencia actual	Edad que tenía cuando llegó al lugar de residencia actual	Sexo	Edad	Nivel de instrucción
001	M.P.	Vallecas	Daganzo	15 años	Mujer	24	Alto
002	C.B.	Alcalá de Henares	Alcalá de Henares	Desde siempre	Mujer	24	Alto
003	I.M.	Albacete	Alcalá de Henares	3 años	Mujer	21	Alto
004	Y.E.	Vallecas	Daganzo	43 años	Mujer	52	Alto
005	M.F.	Alcalá de Henares	Alcalá de Henares	Desde siempre	Mujer	61	Alto
006	R.C.	Alcalá de Henares	Alcalá de Henares	Desde siempre	Hombre	21	Alto
007	L.S.	Vallecas	La Almodena	26 años	Hombre	28	Alto
008	D.A.	Alcalá de Henares	Alcalá de Henares	Desde siempre	Hombre	21	Alto
009	J.C.	Alcalá de Henares	Madrid	40 años	Hombre	50	Alto
010	J.C.P.	Vallecas	Daganzo	46 años	Hombre	56	Medio

Tabla 2. Perfil de los informantes de las muestras

SEEA. (PRESEEA 2003). El primero de ellos (1) se ha creído necesario por la temprana edad en la que los jóvenes comienzan a utilizar este tipo de medios de comunicación; así, se trabajará con jóvenes desde los catorce años, edad a la que muchos adolescentes comienzan a hacer uso de las distintas redes sociales y, además, su desarrollo lingüístico ya está prácticamente completado.

<sup>3</sup> Las pautas proporcionadas en este apartado servirán como base y modelo para la ampliación del corpus COMIRES.

### 2.2.1. Recogida y preparación de materiales

El corpus COMIRES está formado por nueve muestras de interacción en WhatsApp conformadas por 1000 palabras cada una. Para su recogida, se seleccionó el fragmento de interacción por la fecha de producción: se recogieron 1000 palabras de interacciones producidas entre junio de 2017 y febrero de 2018. Después, se procedió a su almacenamiento en texto manejable y a su maquetación.

Es necesario precisar que existen tres opciones para guardar las conversaciones que se generan en la aplicación: a través de WhatsApp Web, mediante correo electrónico o a partir de capturas de pantalla, guardadas como imágenes. La primera de ellas es la que se ha utilizado para la recogida de las conversaciones del corpus de este trabajo, ya que los informantes son cercanos a la investigadora y ella misma podía acceder a las conversaciones a través de su teléfono. Sin embargo, de cara a un volcado de información mayor, será más conveniente la segunda opción.

La aplicación WhatsApp Messenger ofrece a los usuarios la opción de ser utilizada en el equipo personal a través de WhatsApp Web. Al poder ver dichas conversaciones en la pantalla del ordenador, el usuario solo tendrá que seleccionar el fragmento o los fragmentos que desee guardar. La selección se realiza al marcar con el ratón los segmentos que se quieran recoger a la vez que se cliquee. Una vez seleccionados, se copian y se pegan en un documento de cualquier procesador de textos con extensión .txt o .doc, entre muchos otros. En este caso, la recogida se ha realizado con la herramienta Word de Microsoft Office. Al pegar los fragmentos elegidos, todos ellos de 1000 palabras con objeto de manejar la misma cantidad de texto en todas las muestras, se conservan también los emoticonos (la mayoría), lo que facilita mucho el trabajo de transcripción y preparación para codificación y análisis.

La otra opción, necesaria para la obtención de conversaciones de usuarios con los que el investigador no tenga relación, o a las que no pueda tener acceso directo desde el ordenador, es el envío de estas conversaciones por correo electrónico. La ventaja principal de esta forma de proceder es que la propia plataforma de WhatsApp permite entre sus opciones enviar la conversación por *e-mail*. No obstante, esta resolución plantea un problema, y es que el usuario no puede escoger los fragmentos que se envían, pues, por defecto, se registran todas las intervenciones que aparecen en el teléfono. La única posibilidad que tiene el usuario para poder enviar la conversación en el caso de que quiera prescindir

de algunas intervenciones será editarla previamente en su equipo, borrando los fragmentos que desee y dejando los que quiera que formen parte del corpus<sup>4</sup>.

En algunos estudios, como el de Sampietro (2016), se puede ver cómo muchas de las conversaciones a las que recurren para su análisis han sido recogidas a partir de capturas de pantalla desde el propio teléfono de los informantes. Si bien es un procedimiento más costoso, pues se ha de copiar a mano cada una de las intervenciones, es otra de las opciones que podrían tenerse en cuenta para la obtención de conversaciones que nutran el corpus COMIRES. No obstante, en este caso, no se ha recurrido a este sistema de recopilación, pues la investigadora pudo tomar las muestras directamente desde su ordenador, lo que permitió un volcado bastante completo y rápido.

Una vez obtenidas las conversaciones, se prepararon para su análisis. En primer lugar, se anotaron los datos pertinentes tanto en una tabla de registro de Excel (véase Tabla 5) como en las tablas que se presentan a continuación (véase Tabla 3 y 4)<sup>5</sup>. Estas tablas acompañan a la transcripción de la conversación en el documento de Word, y aportan la información necesaria sobre cada una de ellas individualmente. En la primera, que encabeza la transcripción, se recogen los siguientes datos: nombre del investigador que la ha recogido, fecha y lugar de recogida, formato en el que queda recogida la transcripción, nombre del revisor y/o corrector, la duración de cada conversación (es decir, en qué periodo o periodos de tiempo tiene lugar el intercambio de comunicación registrado), los temas tratados<sup>6</sup>, las observaciones contextuales y las observaciones lingüísticas.

---

<sup>4</sup> Al ser una plataforma de carácter privado, el investigador deberá entender que este tipo de medidas son totalmente necesarias para una buena colaboración por parte de los informantes voluntarios.

<sup>5</sup> Dichas tablas han sido diseñadas a partir del modelo de clasificación del corpus ACUAH2, dirigido por la Dra. Ana María Cestero Mancera, directora de este trabajo de investigación.

<sup>6</sup> En este trabajo no se han tenido en cuenta los temas tratados a la hora de analizar los signos paralingüísticos. Aunque la autora es consciente de que sería un parámetro interesante para el análisis, la extensión del trabajo no permitía su estudio.

## **CORPUS DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA Y EN REDES SOCIALES – COMIRES**

### **Informante 001 – Informante 002**

<b>Investigador/a:</b> <i>María Pérez Escudero</i>
<b>Fecha y lugar de recogida:</b> <i>15/06/2017, Madrid</i>
<b>Formato de transcripción:</b> <i>.docx</i>
<b>Transcripción:</b> <i>María Pérez Escudero</i>
<b>Revisión y corrección:</b> <i>Ana M. Cestero Mancera</i>
<b>Duración:</b> <i>30 mayo- 02 junio (2017)</i>
<b>Temas tratados:</b> <i>Peluquería, viajes, vacaciones de verano</i>
<b>Observaciones contextuales:</b>
<i>Conversación personal recogida a posteriori. Relación entre informantes: amiga-amiga</i>
<i>Hay un total de 261 intervenciones (155-106, respectivamente), repartidas en 48 y 47 turnos de habla distintos.</i>
<b>Observaciones lingüísticas:</b> <i>Premiencia de oraciones sintácticamente simples, ausencia de subordinación. Premiencia de elementos paralingüísticos sobre quinésicos.</i>

*Tabla 3. Ejemplo de cabecera de codificación para el corpus COMIRES*

En el caso de la Tabla 4, centrada en las características de los usuarios que toman parte en cada conversación, se muestra la siguiente información: el número de informante junto con el nombre (que, por norma general, coinciden, puesto que los nombres se cambian para asegurar el anonimato del informante), el lugar de nacimiento, la ciudad de residencia actual, el sexo, la edad, la profesión y el nivel de instrucción. Se ha decidido que en estos cuadros no solo se especifiquen las características sociales que sirven para clasificar a los informantes, esto es, la edad o el nivel de instrucción que ha completado, sino que también se ha de hacer referencia a los grupos clasificatorios escogidos para ello (según el sexo, H (1) o M (2); según la edad, 1, 2, 3 o 4; y, según el nivel instrucción, 1, 2 o 3), para facilitar el trabajo del investigador en la codificación.

INFORMANTE	1	2
<b>Nombre</b>	001	002
<b>Lugar de nacimiento</b>	Vallecas	Alcalá de Henares
<b>Ciudad de residencia actual</b>	Daganzo de Arriba	Alcalá de Henares
<b>Sexo</b>	Mujer (M)	Mujer (M)
<b>Edad</b>	24 años (2)	24 años (2)
<b>Profesión</b>	Estudiante	Estudiante de peluquería
<b>Nivel de instrucción</b>	Graduada universitaria (3)	Graduada universitaria (3)

*Tabla 4. Información sobre informantes en el corpus COMIRES*

La información necesaria de cada conversación queda recogida en una tabla creada en Microsoft Office Excel, en la que se marca el número de intervención, el año en el que cada conversación fue grabada y maquetada para el estudio, el número de informante (con el que, durante toda la investigación, se le relacionará para garantizar el anonimato), el lugar de nacimiento del informante-usuario (en este caso, se tendrá en cuenta para el estudio únicamente el lugar donde el sujeto haya pasado los primeros catorce años de su vida, por ser el período crítico de adquisición de la lengua), el lugar de residencia actual, su sexo, su edad, su nivel de instrucción y su profesión. Además, se registra el responsable tanto de la recogida de las conversaciones como el transcriptor (en el caso de que lo haya) (véase Tabla 5). En las tablas correspondientes a las conversaciones, sin embargo, se marcan simplemente los informantes que toman parte en ella, así como los temas y observaciones, normalmente lingüísticas, oportunas. Además, se tienen en cuenta el número de conversaciones, secuencias, turnos e intervenciones que se encuentren en cada muestra, así como la relación que se establece, si se sabe, entre los participantes (véase Tabla 6).

Nº	Año de recogida de datos	Informantes								Responsable de recogida y transcriptor	Temas	Observaciones	
		Nº Informante	Nombre	Lugar de nacimiento	Lugar de residencia actual	Edad que tenía cuando llegó al lugar de residencia actual	Sexo	Edad	Nivel de instrucción				Profesión
1	2017	1	M.P.	Vallecas	Daganzo	15 años	M	2	3	Estudiante	María Pérez Escudero		
2	2017	2	C.D.	Alicala de Henares	Alicala de Henares	Desde siempre	M	2	3	Peluquera	María Pérez Escudero		
3	2018	3	I.M.	Albacete	Alicala de Henares	3 años	M	2	3	Estudiante	María Pérez Escudero		
4	2017	4	Y.E.	Vallecas	Daganzo	43 años	M	3	3	Enfermera	María Pérez Escudero		
5	2017	5	M.F.	Alicala de Henares	Alicala de Henares	Desde siempre	M	4	3	Administrativo	María Pérez Escudero		
6	2017	6	R.C.	Alicala de Henares	Alicala de Henares	Desde siempre	H	2	3	Estudiante	María Pérez Escudero		
7	2017	7	I.S.	Vallecas	La Almudena	26 años	H	2	3	Analista de inteligencia	María Pérez Escudero		
8	2017	8	D.A.	Alicala de Henares	Alicala de Henares	Desde siempre	H	2	3	Estudiante	María Pérez Escudero		
9	2017	9	J.C.	Alicala de Henares	Madrid	40 años	H	3	3	Gestor cultural	María Pérez Escudero		
10	2017	10	J.C.P.	Vallecas	Daganzo	46 años	H	4	3	Supervisor de transporte	María Pérez Escudero		

Tabla 5. Informantes

Interacción	Año de recogida	Informantes participantes	Nº conversaciones	Nº secuencias	Nº turnos	Nº intervenciones	Temas tratados	Sexo	Relación establecida por los informantes
01	2017	001-002	12	19	48+42	155+106	Peluquería, viajes, vacaciones de verano	M-M	Amigas
02	2017	001-004	16	34	53+61	153+82	Recibimiento de paquete de correos, dudas sobre salud, conversación cotidiana	M-M	Madre-hija
03	2018	006-003	14	24	61+63	126+127	Viajes, reencuentros y planes de ocio	H-M	Amigo-amiga
04	2017	006-005	40	42	58+65	123+114	Asuntos de la vida cotidiana, trabajo, encuentros.	M-H	Madre-hijo
05	2017	001-006	11	32	56+51	138+111	Asuntos de ocio, exámenes universitarios y horarios de trabajo	M-H	Pareja
06	2017	001-007	2	12	37+33	103+78	Series de TV, literatura y planes de ocio	H-M	Amiga-amigo
07	2017	001-010	10	11	28+29	118+58	Vuelos, temas económicos, telefonía móvil	H-M	Padre-hija
08	2017	006-008	23	37	75+67	156+126	Estudios, deporte, fiesta	H-H	Amigos
09	2017	006-009	24	26	46+52	94+71	Vida cotidiana, encuentros universitarios	H-H	Padre-hijo

Tabla 6. Interacciones

En cuanto a la transcripción de las muestras, se ha de representar fielmente las intervenciones de cada usuario. Al inicio de cada una debe aparecer, entre corchetes, la hora y fecha de producción del mensaje. Justo después se debe señalar qué informante es el que interviene, siempre con el número que se le asigne o, en su defecto, con sus iniciales, para que el mensaje aparezca inmediatamente después, tal y como se puede ver en el ejemplo que sigue:

[15:29, 1/6/2017] 003: Nos vemos a las nueve?

Por otra parte, para garantizar el anonimato del informante, se suprimen las referencias a los nombres de otras personas o lugares y se sustituyen por las iniciales de los mismos. Además, en el caso de que la conversación registre archivos de audio o imágenes, nos limitamos a describir, entre corchetes, lo que se dice en el audio (tema que trata) o lo que se puede ver en la imagen. A continuación, se presentan ejemplos de estos últimos casos:

[22:38, 3/4/2017] 006: [Imagen de un perro]

[14:09, 18/3/2017] 005: [Audio: pide que compre pan]

Una vez explicada la preparación de las muestras del corpus, es necesario apuntar las unidades estructurales establecidas para organizar las muestras y poder estudiar las conversaciones digitales de manera unitaria y sistemática.

En una clasificación jerárquica de unidades mayores a menores, debemos contar primero con la existencia de un *chat*, formado por un conjunto indeterminado de conversaciones que tienen lugar entre dos o varios interlocutores, almacenadas en el terminal de cada usuario a través de la propia aplicación y a la que él mismo tiene acceso completo. Dicho chat será almacenado dependiendo de la voluntad del usuario de manera individual, pues el hecho de que uno lo elimine o vacíe de su terminal no interfiere en el almacenaje del resto de participantes. Dado que en este trabajo no hemos trabajado con chats completos, sino con fragmentos de 1000 palabras, nos referimos a cada muestra como interacción.

En segundo lugar, se distingue como unidad la *muestra de interacción*. A este respecto, se atiende al conjunto de conversaciones registradas entre dos o más interlocutores en cada muestra de interacción seleccionada; todas ellas conforman la muestra completa tomada para la investigación. Como se ha mencionado con anterioridad, en esta primera investigación, el COMIRES tiene una

extensión aproximada de mil palabras por interacción, así es posible comparar resultados y realizar análisis cuantitativos.

Un nivel por debajo se encontrarán las *conversaciones*, que se definen como unidades comunicativas completas en las que se agota la intención de los dos hablantes, en nuestro caso concreto, pertenecientes a un sistema asincrónico, lo que nos lleva a tener en cuenta no solo el tiempo, sino también el contenido temático y/o funcional. Estas conversaciones, a su vez, pueden estar compuestas, en su forma más simple, por un *intercambio* (sucesión de dos intervenciones) o por una o varias secuencias. Las *secuencias*, al igual que en los estudios enmarcados en el análisis de la conversación, son “unidades conversacionales, formadas por tres o más turnos, que cumplen una única función principal determinada o presentan una relación temática o pragmática específica que marca, de alguna manera, su microestructura” (Cestero 2000: 44). Dependen de la intención con la que se haya iniciado la interacción.

La siguiente unidad es el *turno*, que resulta la unidad clave y se debe relacionar con un “hueco estructural relleno con emisiones informativas o intervenciones” de distintos tipos (Cestero 2000: 43). En la conversación digital, el turno queda físicamente representado por los mensajes que emite un mismo usuario en un periodo concreto de tiempo de manera seguida dentro de cada secuencia.

Finalmente, la unidad jerárquicamente más pequeña de este tipo de conversaciones es la *intervención*, contribución informativa de cada interlocutor, limitada por el espacio físico que representa cada mensaje (o línea) en WhatsApp. Cada intervención se marca en el corpus con una cabecera donde se indica la hora de emisión y la fecha, entre corchetes, seguido del informante que la produce. En este caso, mensaje e intervención serán utilizados como la misma unidad estructural.

<p>[15:29, 1/6/2017] 003: Nos vemos a las nueve?</p> <p>[15:29, 1/6/2017] 003: 🤔👍</p>	<p>[17:13, 1/6/2017] 007: La defensa de la práctica</p> <p>[17:14, 1/6/2017] 007: No creo que tarde mucho pero eso depende del orden que siga</p>
<p>[16:50, 1/6/2017] 007: Me imagino</p> <p>[16:50, 1/6/2017] 007: Aunque no se a qué hora voy a llegar</p>	<p>[17:14, 1/6/2017] 003: Ahhh sierto</p> <p>[17:14, 1/6/2017] 003: Pues suerte 🍀</p>
<p>[16:56, 1/6/2017] 003: Y eso?</p> <p>[16:56, 1/6/2017] 003: Que tienes que hacer?</p>	<p>[17:36, 1/6/2017] 007: La suerte es para los débiles</p> <p>[17:36, 1/6/2017] 007: Jajajajajajajaja</p>

Ilustración 1. Unidades conversacionales en WhatsApp

En esta imagen se puede ver un ejemplo de lo que se ha explicado con anterioridad. Se trata de una conversación, formada, a su vez, por una secuencia. Dentro de ella, se pueden encontrar los distintos turnos de habla de cada interlocutor, marcados con el recuadro negro. El recuadro rojo, de mayor tamaño, recoge un intercambio, mientras que las líneas verdes marcan las distintas intervenciones del interlocutor en cada turno.

## **2.3. Muestras seleccionadas para el estudio de la comunicación no verbal**

### **2.3.1. La entidad social**

Este trabajo es una aproximación inicial al estudio de la comunicación no verbal en interacciones de WhatsApp, con vistas a una aplicación en la enseñanza de ELE. Para ello, procedimos a establecer la primera zona objeto de estudio, y seleccionamos la Comunidad de Madrid, por ser en la que residimos, zona central en la que se encuentra la capital de España y, por tanto, irradiadora de norma. La Comunidad de Madrid tiene 6,437 millones de habitantes (INE 2018). Como se ha trabajado con dos redes paralelas, por el sujeto centro de cada red hemos recogido muestras de dos zonas de la Comunidad: por un lado, la zona donde la autora ha vivido la mayor parte de su vida, el distrito de Vallecas (concretamente, el barrio de Palomeras Bajas) y, por otro, la zona donde ahora reside y estudia, y de donde es originario el centro (hombre) de la segunda red social: la ciudad de Alcalá de Henares.

El distrito de Puente de Vallecas se extiende sobre una superficie de 14,89 km<sup>2</sup> y está formado por distintos barrios: Numancia, San Diego, Portazgo, Palomeras Bajas –de donde se ha recogido específicamente la muestra para este estudio–, Palomeras Sureste y Entrevías. Colinda con el distrito de Villa de Vallecas, al sureste, con la M-30 al oeste, y con el río Manzanares al suroeste (Cestero, Molina, Paredes 2015: 21). En cuanto a la distribución urbanística, es importante señalar que este distrito se caracteriza por su gran densidad de población. En 2011 contaba con 242.701 habitantes. De estos, 47.344 eran inmigrantes, lo que suponía un 19,51 % de población extranjera en esta comunidad de habla. Los colectivos de inmigrantes que residen en este distrito son: ecuatorianos, marroquí, chilenos, hondureños, senegaleses y rusos. Además, si a esto se le suma el número de extranjeros nacionalizados como españoles, se podía hablar de un 24,55 %

de población extranjera en el distrito (Observatorio 2011: 2-4). Nosotros hemos recogido muestras solo de informantes madrileños.

Por su parte, la ciudad de Alcalá de Henares, situada a 30 km de la capital, contaba, según el censo de 2017, con 194.310 habitantes. (INE 2018) y ocupa una superficie de 87,82 km<sup>2</sup>. Según los datos oficiales del padrón, de los casi 200.000 habitantes con los que cuenta en 2017, 45.258, es decir, el 23,29 % de ellos, son nacidos en el propio municipio, mientras que un 58,77 % son habitantes españoles que vienen o bien de otras zonas de la Comunidad de Madrid (57.013, es decir, el 29,34 % de la población total) o bien de otras zonas del país (57.179, esto es, el 29,43 %). El 17,94 % restante queda representado por los inmigrantes extranjeros, con un número total de 34.860 habitantes. Si de estos datos deducimos que es una ciudad heterogénea en cuanto a sus habitantes, deberemos entender que lo es, de igual manera, en cuanto a su comportamiento lingüístico. Por este motivo, y como se ha explicado con anterioridad, los informantes con los que se ha trabajado son aquellos sujetos que, o bien han nacido en la ciudad de Alcalá de Henares, o bien llegaron a vivir a ella a una edad temprana. (INE 2018).

### 2.3.2. Informantes e interacciones

Para la realización del estudio, se eligió, *a priori*, un grupo concreto de informantes, compuestos por madrileños pertenecientes a la red social de la investigadora: mujer joven, del segundo grupo de edad, con estudios superiores. Por este motivo, los informantes no solo se ubican dentro de la Comunidad de Madrid, sino también dentro de las dos zonas geográficas ya descritas. Para contar con una muestra que proporcionara más posibilidades de análisis se decidió acudir, además, a una red paralela cuyo centro fuera un joven hombre, con el mismo perfil que el de la investigadora (joven del segundo grupo de edad, con estudios superiores). Para que los informantes se puedan considerar vallecanos o alcalaínos, se ha tenido en cuenta que cada uno de los hablantes haya pasado su infancia y parte de su adolescencia en las respectivas zonas de estudio. Así, aunque en algunos casos se refleje un cambio de domicilio, todos han vivido como mínimo hasta los catorce<sup>7</sup> años en el distrito de Puente de Vallecas o en la ciudad de Alcalá de Henares.

<sup>7</sup> Los catorce años son la edad en la que el individuo termina de desarrollar su capacidad lingüística, propia de la zona en la que haya adquirido la lengua.

Como apuntamos en el apartado anterior, la muestra de esta primera investigación pertenece a sujetos de nivel de instrucción alto en su mayoría (salvo uno de nivel medio) y de distintos grupos de edad (segundo, tercero y cuarto). En esta ocasión, no ha sido posible, por la configuración inicial de las redes y por tratarse de un acercamiento inicial, la sistematización en atención a estas dos variables sociales, aunque la variable etaria se ha tenido en cuenta en los análisis realizados. Sí se ha establecido como criterio básico la doble red paralela en cuanto al sexo de los informantes, que es la variable fundamental que se estudia. Los informantes son los que se recogen en la tabla que sigue:

Nº de informante	Sexo	Edad	Nivel de Instrucción
001	M	2	3
002	M	2	3
003	M	2	3
004	M	3	3
005	M	4	3
006	H	2	3
007	H	2	3
008	H	2	3
009	H	3	3
010	H	4	2

*Tabla 7. Informantes: características sociales*

Como se puede observar, el número de informantes que se han tenido en cuenta para este estudio ha sido de cinco mujeres y cinco hombres, con control, pues, de la variable social sexo. Por este motivo, los resultados que se ofrecen en el capítulo siguiente, en atención a los análisis realizados, atienden, en su mayoría, a este factor. En cuanto al resto de variables sociales, conviene mencionar que el nivel de instrucción no podrá tratarse en este estudio, puesto que solo uno de los diez informantes tiene un nivel distinto, y que el caso de la variable edad es diferente, ya que contamos con seis informantes del segundo grupo, dos del tercero y dos del cuarto, lo que nos permitirá hacer algunos análisis teniéndola en cuenta. Si bien es cierto que no es un número equitativo, la distribución nos permite estudiar la incidencia de esta variable a partir de promedios y proporciones, lo que podría servir para llegar a ciertas conclusiones iniciales de cara a elaborar nuevas hipótesis y programar futuras investigaciones.

### 2.3.3. Recogida de material

Como ya se ha mencionado, la muestra del corpus con la que trabajamos en este primer estudio está compuesta por interacciones producidas en dos redes sociales paralelas. Lo que se pretendía con esta recogida era conseguir una muestra lo suficientemente variada como para poder observar el comportamiento comunicativo de distintos grupos sociales y así establecer pautas iniciales que ayudaran a entender el uso de los signos no verbales de los hablantes en un medio de comunicación digital. Se recogieron un total de nueve muestras de interacciones, distribuidas de la siguiente forma<sup>8</sup>:

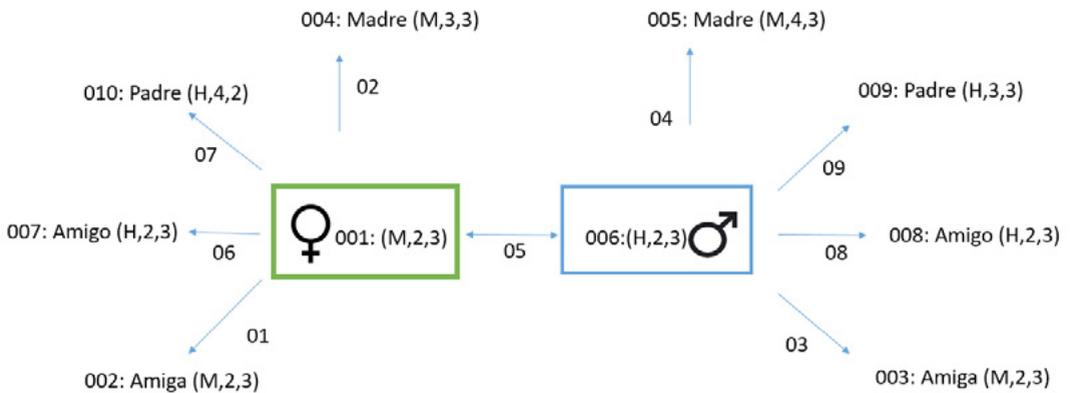


Ilustración 2. Redes sociales de la muestra recogida para el estudio

El proceso de recogida de esta pequeña parte del corpus comenzó en junio de 2017 y finalizó en febrero de 2018. Para evitar que las conversaciones en las que interviniera la investigadora se vieran influidas por el conocimiento previo de la elaboración de este trabajo, las que se recogen de su red se recolectaron en junio de 2017, y se corresponden, en fecha, con intervenciones anteriores al momento en el que se decidió comenzar la investigación. No obstante, la recogida relacionada con la red paralela encabezada por el joven se alargó hasta febrero de 2018, pues se precisaba un número determinado de palabras (mil) para conformar muestras similares y comparables y las interacciones de este sujeto con un informante joven del sexo femenino no se producían asiduamente, por la que la recogida de datos se tuvo que dilatar, de ahí que se precisara más tiempo real de interacción. Esta forma de proceder se preocupó por evitar la

<sup>8</sup> Los números que acompañan las flechas se corresponden con el número otorgado a cada muestra de interacciones; así, se debe entender que la muestra del chat del centro femenino y su madre es la número dos, mientras que la del que tiene con su padre, por ejemplo, es la número siete.

conocida como “paradoja del observador”, por lo que los mensajes escogidos se corresponden siempre con muestras reales y espontáneas en las que el emisor no se ve influido por agentes externos ya que, en el momento en el que se produjeron, no era consciente de que, en un futuro, iban a ser estudiadas.

### 2.3.4. Análisis de los materiales

Una vez preparadas las muestras para su estudio, tal y como se detalló en el apartado anterior, se procedió a efectuar análisis cualitativos y cuantitativos para conocer el uso de signos no verbales en las interacciones mediadas por móvil. Se extrajeron las representaciones de los signos no verbales de todas las muestras de interacción. Se creó, así, una clasificación de representaciones de los signos paralingüísticos y de los quinésicos<sup>9</sup> con objeto de encontrar ciertos patrones de uso de los que se pudieran extraer conclusiones iniciales. Los análisis se realizaron en dos etapas: una primera, en la que se estudiaron las muestras en busca de unidades válidas y, una segunda, en la que se establecieron relaciones más concretas entre los elementos encontrados y sus funciones comunicativas, y se clasificaron en los tipos de signos no verbales básicos explicados en el marco teórico: emblemas, ilustradores, muestras de emoción y reguladores, además de comprobar la incidencia de cada emisor y de cada interacción.

En la primera etapa se analizaron las conversaciones de manera cualitativa, y se elaboraron una serie de tablas que sirven para inventariar y organizar los signos y la información recogida. En estas tablas se registran y estudian, por separado, los signos paralingüísticos y los quinésicos, teniendo en cuenta los siguientes datos fundamentales:

- *Interacción.* Se marca qué número de la interacción que se analiza en cada línea (desde la 01 hasta la 09), con objeto de conocer si la relación entre participantes incide en el uso de elementos no verbales.
- *Informante.* Al igual que en el caso anterior, se marca el informante que reproduce cada signo en cada interacción. La aparición de los informantes queda ordenada reflejándose la aparición en cada muestra, numeradas del 001 al 010.

<sup>9</sup> A partir de ahora, las representaciones de paralingüaje se representarán en color naranja, mientras que las de los signos quinésicos se relacionarán siempre con el color verde.

- *Sexo, Edad y Nivel de Instrucción.* Se marca el código correspondiente de cada variable.
- *Signo gráfico.* Se registra cada una de las representaciones gráficas de signos no verbales utilizados por los emisores. En el caso de las representaciones paralingüísticas, se reproduce en la tabla-inventario realizada cada una de las variantes halladas. En esta investigación, se han encontrado un total de 45 representaciones distintas de signos no verbales y un total de 289 casos de representación de signos no verbales paralingüísticos en el corpus analizado, tal y como recogemos en la tabla que sigue:

<b>Ah</b>	1	<b>jajaja</b>	16	<b>Meh</b>	31
<b>aha</b>	2	<b>jajajaj</b>	17	<b>Mimi</b>	32
<b>ahhh</b>	3	<b>jajajaja</b>	18	<b>mmm</b>	33
<b>aahhh</b>	4	<b>jajajajaj</b>	19	<b>muahahaha</b>	34
<b>ahhhhh</b>	5	<b>jajajajaja</b>	20	<b>ohhh</b>	35
<b>Ais</b>	6	<b>JAJAJAJAJA</b>	21	<b>Pf</b>	36
<b>ajja</b>	7	<b>jajajajajaja</b>	22	<b>Pff</b>	37
<b>alargacons</b>	8	<b>jajajajaja</b>	23	<b>Puf</b>	38
<b>alargavoc</b>	9	<b>jajajajja</b>	24	<b>puntos_susp</b>	39
<b>aspiración</b>	10	<b>jajajajajaja</b>	25	<b>rep_excl</b>	40
<b>buah</b>	11	<b>jajajja</b>	26	<b>rep_inter</b>	41
<b>ehhh</b>	12	<b>jajajajajaa</b>	27	<b>Camb_fónico</b>	42
<b>Hueee</b>	13	<b>jiji</b>	28	<b>uf</b>	43
<b>JAJA</b>	14	<b>jo</b>	29	<b>Uhhh</b>	44
<b>jajaj</b>	15	<b>mayúsculas</b>	30	<b>Yuhu</b>	45

Tabla 8. Lista de representaciones gráficas de signos paralingüísticos

En el caso de la representación de signos quinésicos, se ha optado por dar un nombre descriptivo a cada uno de los emoticonos y *emojis* utilizados de manera que puedan dar cuenta del signo que representan. Se han documentado 35 representaciones de signos quinésicos distintos en el corpus manejado (Tabla 9) y un total de 30 signos quinésicos:

<b>ángel</b>	1	<b>emoji_gato_llora_risa</b>	13	<b>emoticono_risa</b>	25
<b>brazo_fuerte</b>	2	<b>emoji_lágrima</b>	14	<b>emoticono_sonrisa</b>	26
<b>dedo_arriba</b>	3	<b>emoji_llora_risa</b>	15	<b>emoticono triste</b>	27
<b>diablo_sonrisa</b>	4	<b>emoji_llorando</b>	16	<b>mano_ok</b>	28
<b>emoji_alrevés</b>	5	<b>emoji_ojosarriba</b>	17	<b>mano_palma_arriba</b>	29
<b>emoji_angustiado</b>	6	<b>emoji_ojocruz</b>	18	<b>mano_saludo</b>	30
<b>emoji_asustado</b>	7	<b>emoji_preocupado</b>	19	<b>manos_arriba</b>	31
<b>emoji_babeante</b>	8	<b>emoji_sonrisa</b>	20	<b>mono_manos_ojos</b>	32
<b>emoji_beso</b>	9	<b>emoji_sonrojado</b>	21	<b>muñeco_bailando</b>	33
<b>emoji_cabizbajo</b>	10	<b>emoji_sorprendido</b>	22	<b>muñeco_corriendo</b>	34
<b>emoji_corazones</b>	11	<b>emoji_sudor</b>	23	<b>palmas</b>	35
<b>emoji_gafasol</b>	12	<b>emoji_triste</b>	24		

Tabla 9. Lista de representaciones de signos quinésicos

- *Paralenguaje/Quinésica*. Se diferencia entre signos paralingüísticos<sup>10</sup> y quinésicos usando los nombres antes mencionados. Los elementos que se han encontrado de cada uno de los sistemas de signos quedan así recogidos en la tabla de codificación junto con las funciones comunicativas principales que cumplen. Se han encontrado un total de ocho signos paralingüísticos diferentes (aunque muchos de ellos presentan, a su vez, formas distintas, pero la función básica es la misma, por lo que se considera el mismo signo no verbal) y treinta signos quinésicos. Al tratarse de un número tan elevado de signos quinésicos, se han analizado en profundidad los diez de uso más frecuente, con sus respectivas funciones.
- *Función comunicativa*. Se atiende también a la función comunicativa que cumple cada signo, paralingüístico o quinésico, en el acto de comunicación en el que se emplea, y se constata en otra columna de la tabla de codificación. A cada función se le ha dado, igual que en los casos anteriores, un nombre concreto que permita su rápido reconocimiento. Presentamos a continuación los signos no verbales más comunes en el corpus y sus funciones:

<sup>10</sup> En el caso de los signos paralingüísticos encontrados, ha sido necesario añadir en la tabla de codificación dos columnas aparte en las que se estipulara un segundo elemento con una segunda función, en el caso que fuera necesario. Por norma general, esto se registra en casos como la risa escrita con mayúsculas o la repetición de letras también con mayúscula, ya que encontramos dos signos simultáneos. Sin embargo, estos elementos y funciones secundarios no se tratarán aquí, ya que el trabajo excedería las pretensiones iniciales.

<b>Sistema</b>	<b>Signo</b>	<b>Función comunicativa</b>
<b>Paralingüística</b>	Alargamiento de sonido	Ilusión, sorpresa, reclamo, alegría, justificación, interés, intensificación, queja.
	Elemento cuasi-léxico	Desesperación, alivio, celebración, decepción, felicidad, nerviosismo, duda, sorpresa, alegría
	Elevación de volumen	Intensificación, sorpresa, alegría, insistencia, enfado
	Modulación de la voz	Atenuación, imitación
	Pausa	Advertencia, intensificación
	Risa	Alegría, alivio, atenuación, comicidad, incredulidad, intensificación, nerviosismo, picardía
	Silencio	Desconcierto, incomprensión, enfado
	Tono suspendido	Advertencia, amenaza, asombro, duda, enfado, interés, preocupación, reclamo, resignación, tranquilidad
<b>Quinésica</b>	Beso	Despedida
	Brazo elevado con codo flexionado	Advertencia, apoyo, felicitación, intensificación
	Cara triste	Queja, tristeza
	Dedo pulgar con puño cerrado	Aceptación, acuerdo, entendimiento
	Manos arriba	Alegría, atenuación
	Ojos y boca abiertos	Miedo, preocupación, sorpresa
	Palmas	Alegría, celebración, ilusión
	Sonrisa	Alegría, atenuación, reclamo
	Sudor	Apuro, justificación

Tabla 10. Signos de uso frecuente y sus funciones comunicativas

- *Grupos funcionales.* Por último, se establece el tipo de signo no verbal del que se trata y se constata en una columna de la tabla de codificación, en atención a la categorización más empleada: adaptadores, emblemas, ilustradores, muestras de emoción y reguladores. Este dato nos permitirá ofrecer resultados generales por tipos de signos y usos funcionales. En el caso del sistema paralingüístico, se han encontrado signos de tres de los cinco tipos, a saber, ilustradores, muestras de emociones y reguladores. En el caso de los elementos del sistema quinésico, contamos con signos de cuatro de ellos, pues, a los del paralingüaje, se le añaden los emblemas.

La segunda etapa del análisis consistió en trabajar ya con la codificación producto de los análisis cualitativos, otorgando números a las unidades de las distintas variables de manera que los datos quedaran preparados para efectuar análisis cuantitativos. Una vez elaborada esta nueva tabla, se procedió a analizar cada una de las variables con los posibles cruces con otras (edad, sexo y nivel de instrucción, con signos, elementos y funciones) con el programa estadístico

SPSS, y se consiguieron datos de gran interés: frecuencias de uso, medias de cada grupo o de cada informante y algunos cruces entre variables que permiten establecer ciertas correlaciones que llevan a conclusiones concretas.

Para realizar parte de los análisis cuantitativos, fue necesario llevar a cabo una serie de cálculos que permitieran obtener datos comparables en diversos cruces. Como se ha señalado, de los diez informantes que toman parte en las muestras, dos de ellos, el informante 001 y el 006, intervienen en cinco conversaciones cada uno (pues, recordemos, son los núcleos de sendas redes lingüísticas). Por este motivo, a la hora de trabajar con las frecuencias, se decidió establecer la media de uso de cada signo en estos dos hablantes. El resultado fue que, de un total de 133 signos paralingüísticos que registraba el informante 001, se debían tener en cuenta como válidos 26,6, mientras que, en lo relativo a la quinésica, se partía de un total de 26 signos que resultó ser 5,2 signos por interacción. De esta manera, los datos de los informantes estaban igualados, pues ya podíamos hablar de signos por muestra de interacción<sup>11</sup> como unidad de estudio.

En cuanto al estudio de los signos por grupo de edad, se decidió establecer la correlación entre el total de signos no verbales (por conversación y por informante, esto es, sin contar lo que los hablantes 001 y 006 se excedían) por pareja de edad. De esta manera, los datos obtenidos con respecto al grupo más joven, que, recordemos, era el que presentaba problemas por estar formado por un total de seis hablantes (tres mujeres y tres hombres), no surgen de la división de los signos totales registrados en ese grupo entre los seis informantes, sino entre tres, esto es, entre las tres parejas. Así, los datos relativos a los grupos tres y cuatro no sufrirían cambios en su composición, y podríamos trabajar con cifras enteras en la mayoría de los casos.

Finalmente, como se verá en los capítulos que siguen, a partir del análisis cuantitativo pudo llevarse a cabo un último análisis, de nuevo cualitativo, con el que se describen e interpretan los resultados estadísticos obtenidos y se llega a conclusiones.

---

<sup>11</sup> Si bien es cierto que se habrían podido tener en cuenta otros parámetros para hacerlo equitativo (como, por ejemplo, unidades no verbales por palabra o por intervención, en estos casos, de cada uno de los informantes) esta solución permitía tratar únicamente los dos hablantes mencionados, por lo que tomar la correlación de signos por conversación ha sido la opción que nos permitía ser más fieles a los datos reales registrados en el trabajo previo de codificación.

En definitiva, con esta manera de proceder, se ha buscado en todo momento garantizar la sistematización y homogeneidad en el trabajo de investigación, esto es, mantener cierto rigor empírico, siendo conscientes de las limitaciones que tiene. Pasamos ya a ofrecer y comentar los resultados.

## 3. Presentación de resultados: el empleo de signos no verbales en comunicación en WhatsApp

Presentamos en este capítulo los resultados obtenidos en la investigación realizada con respecto al empleo de signos no verbales en interacciones en WhatsApp, mediadas por móvil. Se comenzará por atender al uso general de los signos no verbales, para pasar después a detallar la incidencia de determinados aspectos, los informantes o sus características sociales, en el empleo de los elementos que nos ocupan<sup>12</sup>, variables relacionadas con los signos gráficos, los signos no verbales, las funciones comunicativas y los grupos funcionales<sup>13</sup>.

### 3.1. Signos no verbales empleados en interacción en WhatsApp

En este apartado se van a presentar los signos no verbales con los que se ha trabajado, tanto aquellos pertenecientes al sistema paralingüístico como los que se relacionan con el quinésico, para luego establecer relaciones concretas entre estos signos y los informantes, sus características sociolingüísticas y las interacciones en las que se han empleado. Para ello, se empezará por atender a la muestra general de signos y sus correspondientes representaciones gráficas.

<sup>12</sup> Los datos relativos al paralenguaje que ofrecemos aquí han resultado significativos en la prueba Chi-cuadrado.

Los datos relativos a la quinésica que ofrecemos aquí han resultado significativos en la prueba Chi-cuadrado, salvo la variante sexual, dado que los resultados obtenidos en hombres y en mujeres se diferencian mínimamente.

<sup>13</sup> En este trabajo no se trabajará con las variables de *Paralenguaje\_2* ni *Función\_comunicativa\_2* ya que no cuentan con un número significativo de apariciones y no resultan determinantes para los primeros resultados de los que pretende dar cuenta este estudio inicial.

En lo relativo a los signos no verbales relacionados con el paralingüaje, se van a atender todos, los ocho signos identificados. Sin embargo, de los treinta signos quinésicos que se encontraron en total, solo se atenderá a los siete de uso más frecuente: desde la sonrisa, que, por haberse registrado en 34 ocasiones se ha considerado de uso frecuente, hasta los signos que se registraron entre cinco y diez veces y, por ello, se han tomado como de uso medio. Ofrecemos a continuación una tabla en la que se detallan signos y frecuencias absolutas y relativas.

Elemento	Paralingüaje						Quinésica				
	Uso frecuente		Uso medio		Uso ocasional		Uso frecuente		Uso medio		Uso ocasional
Alarga sonido	106	Cuasilex	27	Mod_voz	2	Sonrisa	34	Beso	10	Total de 45 casos de 23 elementos distintos registrados con cinco usos o menos	
Risa	114	Tono_susp	19	Pausa	2	Brazo Gesto_OK	8	Palmas	10		
		Elev_vol	16	Silencio	3			7			
		Manos_arriba									
		Dedo_pulgar		7							
				6							
<b>TOTAL</b>	<b>220</b>	<b>62</b>	<b>7</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>45</b>					
<b>%</b>	<b>76,12 %</b>	<b>21,4 %</b>	<b>2,4 %</b>	<b>26,7 %</b>	<b>37,79 %</b>	<b>35,43 %</b>					
	<b>100 %</b>						<b>100 %</b>				

Tabla 11. Signos no verbales de uso frecuente y medio en interacción en WhatsApp

Atendiendo a los datos de la tabla, se puede ver cómo los signos de uso más frecuente en ambos sistemas suponen cifras muy altas con respecto al resto. De esto se puede deducir que los signos paralingüísticos más empleados son la repetición de la vocal y la risa, que, en conjunto, ocupan el 76 % de las apariciones, y la sonrisa, con un 26 % de uso, en el caso de la quinésica. Además, si se presta atención a los porcentajes generales, se comprueba que los signos paralingüísticos no están repartidos de manera equitativa, por lo que los dos elementos de uso frecuente parecen ser unidades de estudio de gran relevancia. Sin embargo, atendiendo a los signos quinésicos, se observa el uso de más signos diferentes como recurso comunicativo: el signo más utilizado supone el 26,7 % de los casos, mientras que la frecuencia de aparición del conjunto de signos de uso medio y ocasional supone un 37,8 % y un 35,43 % respectivamente. Con esto se ve que los distintos sistemas funcionan de forma muy diferente en

la comunicación de los usuarios, y se espera encontrar más variación de uso por informante en relación con la quinésica que en el paralinguaje.

A partir de esta idea inicial y de las primeras conclusiones extraídas al estudiar la aparición general de los signos, es necesario atender, a la hora de elaborar los cruces con los informantes o el sexo y la edad, a la distribución de estos signos.

Antes de comenzar a estudiar la incidencia de factores sociolingüísticos en el uso de los distintos signos, consideramos necesario dar cuenta de las frecuencias de los signos no verbales y sus representaciones gráficas.

Elemento	Paralinguaje				Quinésica					
	Uso frecuente		Uso medio		Uso ocasional	Uso frecuente		Uso medio		Uso ocasional
	rep_voc	99	jajajajaja	14	<b>Resto de casos. Un total de 54 casos en 36 elementos</b>	e. sonrisa	19	e.corazones	9	Total de 51 casos en 27 elementos distintos registrados con cinco usos o menos
	jajaja	42	alargacon	6		e. beso	10	mano_ok	8	
	jajajaja	33	jaja	5		palmas	10	brazo_fuerte	7	
			rep. excl	7				manos_arriba	7	
	puntos susp.	22	rep. Inter.	7		dedo_arriba	6			
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>	<b>39</b>	<b>54</b>	<b>39</b>	<b>37</b>	<b>51</b>				
<b>%</b>	<b>67.82 %</b>	<b>13.49 %</b>	<b>18,6 %</b>	<b>30.70 %</b>	<b>29.1 %</b>	<b>40.15 %</b>				
	<b>100 %</b>			<b>100 %</b>						

Tabla 12. Representaciones de uso frecuente de los signos no verbales en WhatsApp

Prestando atención a la tabla se puede ver que la distribución de los signos no verbales a partir de su representación en WhatsApp es similar a la que se pudo observar en la tabla anterior. No obstante, es preciso señalar algunas diferencias. En cuanto al paralinguaje, se han tomado como de uso frecuente las representaciones gráficas que cuentan con más de veinte apariciones en el corpus. Las que registraron entre quince y cinco apariciones se han tenido en cuenta como de uso medio<sup>14</sup>, mientras que el resto, con registros menores de cinco casos, se han considerado como de uso ocasional, por lo que no se tratan en este trabajo.

<sup>14</sup> Sin embargo, con respecto a las representaciones gráficas de uso medio, en los gráficos solo aparecerán la del signo "Jajajajaja", que registra catorce casos, y las repeticiones, que muestran siete casos cada una. El resto, si bien se han considerado de uso medio, tienen frecuencias demasiado bajas como para aparecer de manera significativa en los gráficos de cruces.

Atendiendo a la cantidad de signos, se puede observar que se registra un número elevado de casos en los que los signos gráficos representan la risa, que, recordemos, pertenecía a los signos paralingüísticos más frecuentes. Sin embargo, se puede ver que el conjunto de signos paralingüísticos que formaban el grupo de uso medio y uso ocasional queda representado de manera poco uniforme en la escritura, pues sus cifras aumentan en la segunda tabla. No obstante, no debemos olvidar que la risa queda representada con múltiples grafías<sup>15</sup>, muchas de ellas de uso poco frecuente.

Por su parte, en relación con la representación de signos no verbales del sistema quinésico, se han considerado parte del estudio más exhaustivo los ocho elementos relacionados con los usos frecuentes y medios, por lo que se trabajará con el 60 % de las representaciones (de las 35 totales que se encontraron en las muestras), frente al 70 % que supone las representaciones gráficas de los signos paralingüísticos que se tendrán en cuenta. La distribución de las representaciones en relación con el tipo de signo no verbal como tal no ofrece diferencias significativas, como se puede apreciar en el gráfico que sigue:

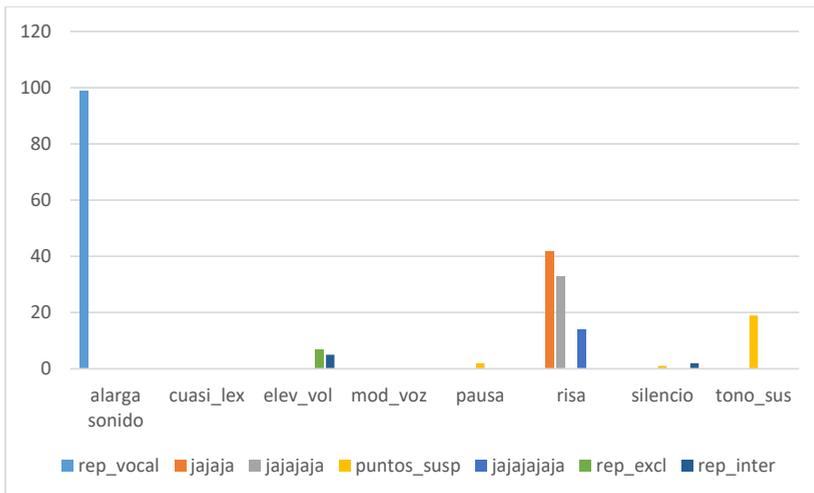


Gráfico 1. Representaciones de signos paralingüísticos

Las tres representaciones de la risa quedan recogidas bajo este signo paralingüístico, mientras que las vocales repetidas representan, como se ve, un

<sup>15</sup> En el capítulo de metodología se puede ver como los signos gráficos 15-29 atienden a distintas representaciones de la risa.

alargamiento de sonido. Llamen la atención los distintos signos que se pueden recuperar de la escritura de los puntos suspensivos, que resultan ser los signos más versátiles, de entre los más utilizados. Se aprecia también la relación entre las repeticiones de los signos de interrogación y de exclamación, y la elevación del volumen. El hecho de que no aparezca representación de elementos cuasi léxicos<sup>16</sup> o modulaciones de voz se debe a que, como ya adelantamos, las grafías que los representan no están unificadas, por lo que, aunque aparecen en ocasiones significativas, no lo hacen bajo la misma representación gráfica, y, por lo tanto, no aparecen dentro de las más frecuentes. Este dato resulta de gran importancia, ya que lleva a pensar que hay ciertos signos paralingüísticos más estandarizados (el alargamiento vocálico o la risa) que otros (como es el caso de los puntos suspensivos, que sí queda representado en la gráfica, o del resto de grafías que se relacionan con elevación de volumen, modulación de voz o elementos cuasi léxicos).

Si atendemos ahora a la relación entre la representación en WhatsApp y el signo no verbal quinésico, se observa que hay una distribución mucho más repartida que en el caso del paralenguaje, puesto que, ahora, cada una de las representaciones puede considerarse un signo no verbal<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> En el caso concreto del signo paralingüístico *elevación de volumen* se debe saber que aparece en 16 ocasiones. Las registradas en el gráfico son catorce. Las dos que no se reflejan en el gráfico atienden al uso de mayúsculas, que en la mayoría de las ocasiones conforma el segundo elemento paralingüístico. Esto significa que no aparece aislado y, por este motivo, no se ha tenido en cuenta en los cruces con los principales elementos de las demás variables.

<sup>17</sup> Es importante señalar que los datos que aparecen en la tabla representan el 100 % de los casos registrados de cada representación. Esto quiere decir que siempre que aparece un elemento en WhatsApp se produce con él el mismo signo no verbal, por lo que, de nuevo, se puede pensar en estandarización en formal.

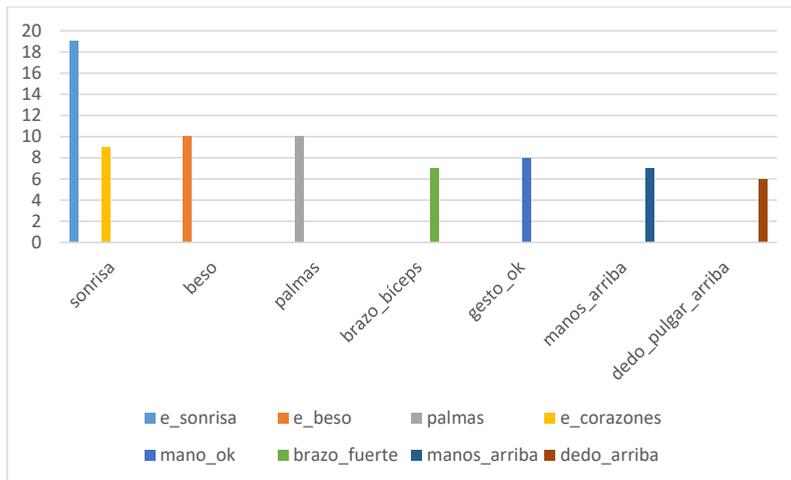


Gráfico 2. Representaciones de signos quinésicos

Con respecto a la distribución de funciones comunicativas, vemos que, en paralinguaje, de un total de 49 tipos registrados, solo 6 resultan de uso frecuente y, por tanto, son los que se tienen en cuenta: alegría, atenuación, comicidad, intensificación, reclamo y sorpresa. Para seleccionar estos seis de uso más frecuente, se procedió de igual manera que con las anteriores variables. Lo mismo ocurre con la quinésica: se han seleccionado las cinco funciones que más casos registran en el corpus, a saber, alegría, apoyo, atenuación, tristeza y despedida.

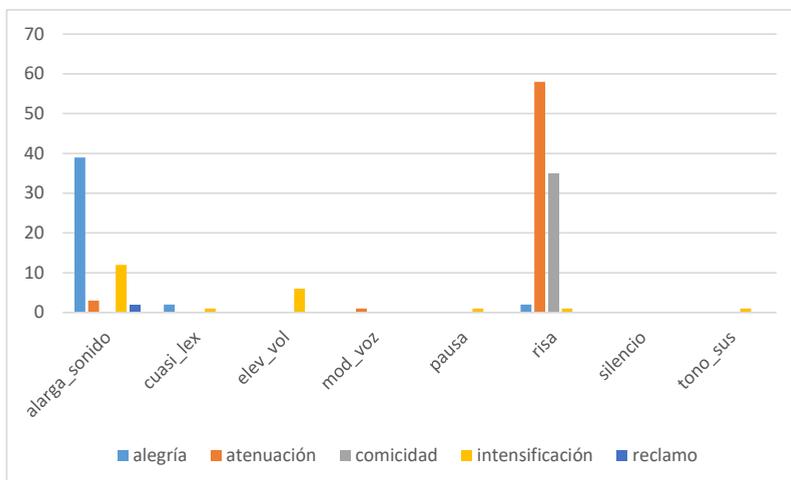


Gráfico 3. Funciones comunicativas de signos no verbales paralingüísticos de uso frecuente

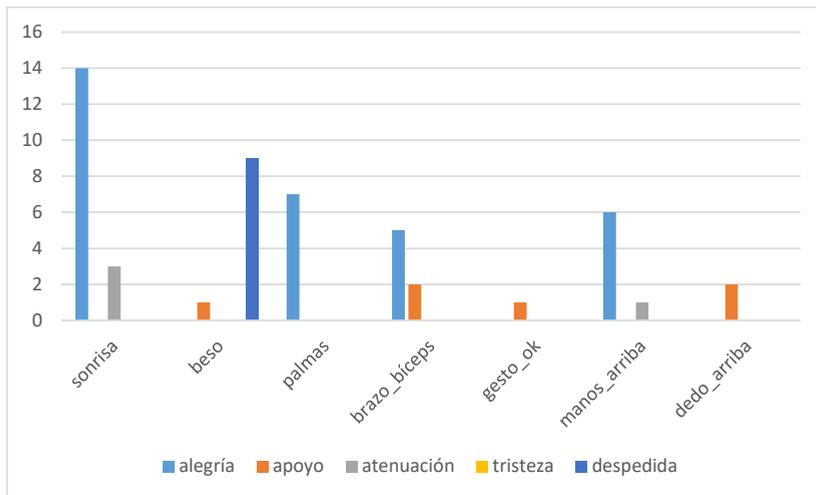


Gráfico 4. Funciones comunicativas de los signos no verbales quinésicos de uso frecuente

De esta selección se deben destacar dos aspectos. El primero es que, como era de esperar, de nuevo los signos más representados en comunicación a través de WhatsApp son los más utilizados y más unificados. Sin embargo, y aquí se presenta la segunda cuestión, se puede ver que, si bien no varían tanto en forma (por la representación gráfica uniforme), sí se encuentra variación en cuanto a la función. Así, la risa se usa mayoritariamente para atenuar un mensaje, y su segunda función es comunicar comicidad, es decir, que el interlocutor ríe porque algo le ha resultado gracioso. Se registran, además, dos funciones comunicativas de menor uso: la alegría y la intensificación de un enunciado. Por su parte, el alargamiento del sonido muestra también cuatro funciones. De ellas, la más frecuente es la de mostrar alegría; se registra en bastantes ocasiones su valor intensificador, y, con una frecuencia mucho menor, se emplea con la función de atenuación y de reclamo (utilizada para llamar la atención del interlocutor, por ejemplo, en los saludos).

En cuanto a los signos quinésicos, encontramos una función comunicativa predominante, la de mostrar alegría del emisor, presente en la mayoría de los signos no verbales de uso frecuente. Sobresalen, además, algunas funciones en contextos más concretos, como la despedida con el elemento *beso*, o el apoyo con los distintos gestos que muestran fuerza o aprobación (*brazo*, *manos\_arriba* y *dedo\_pulgar\_arriba*).

Por último, atendemos en este apartado a la relación entre los signos no verbales y los distintos tipos en que pueden clasificarse. En primer lugar, es necesario explicar que, de los cinco grupos establecidos, solo habrá cuatro válidos para el tipo de interacción que nos ocupa, pues, como ya se dijo, los adaptadores se corresponden con signos involuntarios que no pueden registrarse en comunicación mediada por móvil, donde se usa la escritura y todo es voluntario. Así, los tipos estudiados son: emblemas (solo se han encontrado signos quinésicos emblemáticos de uso frecuente y medio), que suponen un 12,6 % de los signos de este sistema; ilustradores, que suponen el 5,9 % de los usos del sistema paralingüístico y el 7,9 % de los del quinésico; las muestras de emociones, que constituyen un 54,7 % de los signos paralingüísticos y un 54,3 % de los quinésicos; y, por último, los reguladores, que suponen el 39,4 % de los elementos paralingüísticos y el 25,2 % de los quinésicos. El siguiente gráfico recoge estos datos de manera más clara.

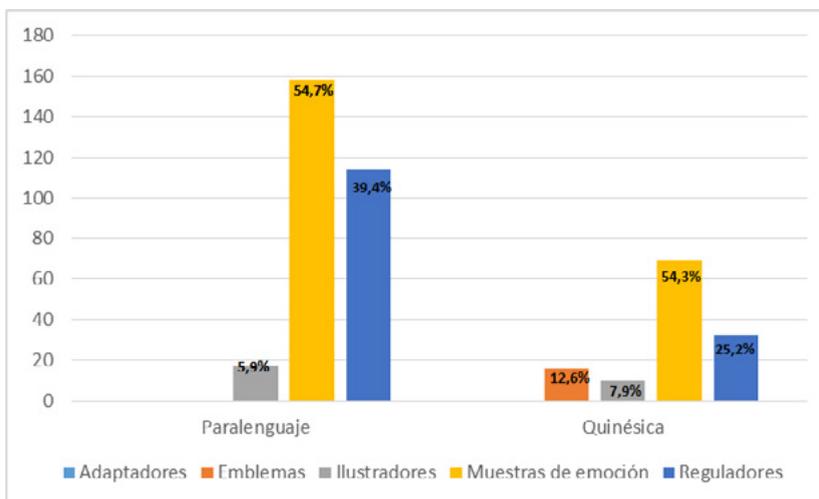


Gráfico 5. Tipos de signos no verbales paralingüísticos y quinésicos

En los gráficos que aparecen a continuación se puede ver la relación establecida entre los distintos signos paralingüísticos y quinésicos y los tipos básicos a los que pertenecen. En el caso del primero de ellos, dedicado al paralenguaje, se encuentra, de nuevo, la prevalencia del alargamiento del sonido (en algunas ocasiones regulador, en otras, la mayoría, como muestra de emoción) y de la risa (relacionada con su función atenuadora, es decir, reguladora, y de muestra de emoción, esto es, los casos de comicidad, alegría, etc.).

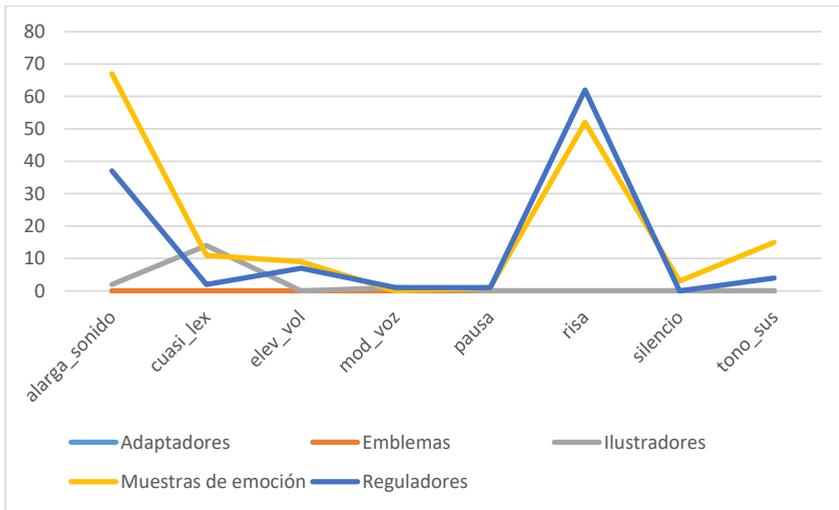


Gráfico 6. Tipos de signos paralingüísticos clasificados

Lo mismo ocurre con la quinésica, donde llama la atención la sonrisa (muy relacionada con la risa paralingüística), pues desempeña dos funciones principales: regular el discurso y mostrar las emociones del emisor para que el receptor interprete de la manera adecuada el mensaje. En cuanto al resto de tipos, no hay datos reseñables.

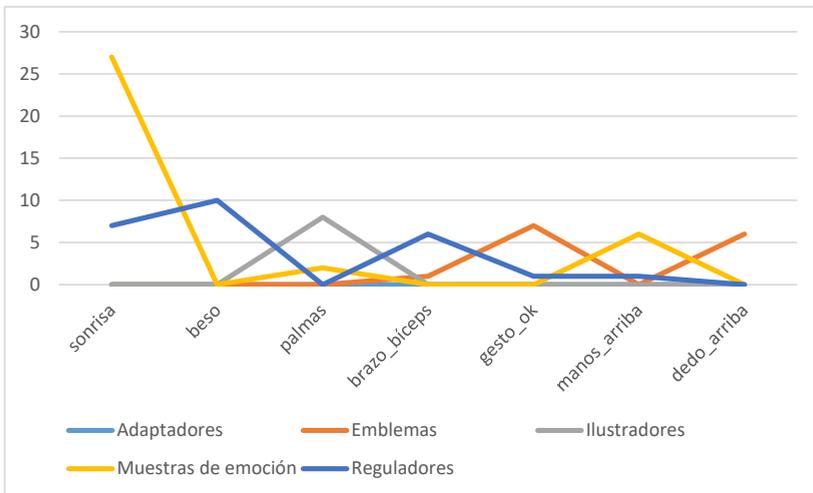


Gráfico 7. Tipos de signos quinésicos clasificados

### 3.1.1. El caso especial de la risa

Como ya se ha señalado, uno de los elementos paralingüísticos más frecuentes en el tipo de comunicación que estudiamos ha resultado ser la risa, sus representaciones gráficas (esto es, la forma en la que se escribe) y las funciones comunicativas que cumple.

En este subapartado se va a estudiar este recurso de manera independiente, pues los datos de los análisis nos parecen de gran interés.

El gráfico presentado permite ver la relación entre las distintas representaciones gráficas de la risa y sus posibles funciones comunicativas. A simple vista destacan dos funciones con un uso más frecuente: atenuación (representada con el color verde) y comicidad (en amarillo). De entre estas dos funciones, parece que la que prevalece es la de la risa como atenuante, muy por encima de la función de comicidad. Si bien es cierto que es más frecuente este primer uso, se puede observar que las dos funciones se representan solo con ciertas grafías y de manera inversamente proporcional. Atendiendo a tales datos, se comprueba que los principales tipos de risa son:

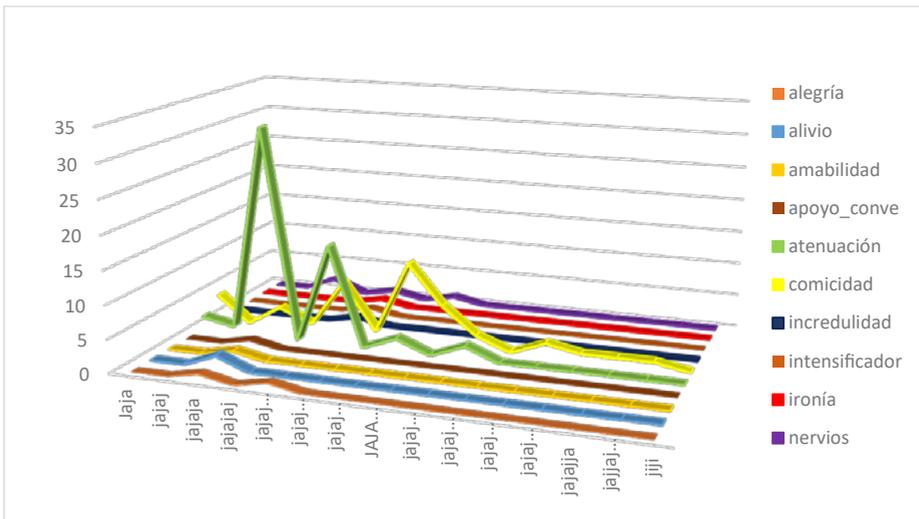


Gráfico 8. Funciones comunicativas y representaciones gráficas de la risa en WhatsApp

- **Jajaja.** Tres *ja* con los siguientes registros funcionales: 32 casos de atenuación y 3 de comicidad, aparte de otras funciones ocasionales.

- **Jajajaja.** Cuatro *ja* que cuentan con 15 casos de atenuación y 8 de comicidad.
- **Jajajajaja.** Cinco *ja* que cuentan con solo 2 casos de atenuación y 12 de comicidad.
- **JAJAJAJAJA.** Seis *ja* en mayúscula<sup>18</sup> que no aparecen como atenuantes, sino como marca de comicidad, única y exclusivamente.

Se puede considerar, pues, que la principal función de la risa en WhatsApp es atenuar; mediante tal recurso el emisor matiza un mensaje para que se interprete de la manera correcta<sup>19</sup>. La función cambia cuando se encuentran risas *más largas*, es decir, compuestas por más unidades gráficas (*ja*). Se puede decir entonces que la relación entre la función de comicidad de la risa y el número de unidades por la que su representación gráfica esté formada es directamente proporcional.

Además, aunque el resto de casos no resultan tan interesantes o significativos, pues no registra un número muy elevado de ocurrencias, podemos mencionar que aquellas grafías desordenadas que representan este signo (por ejemplo, "jajajaja", con la repetición de la consonante o la vocal, indistintamente) se relacionan también con la función cómica. Esto quizá podría asociarse al estado de ánimo del emisor en el momento de la escritura, que aumenta la velocidad de pulsación de las teclas y pierde el orden a la hora de escribir la serie de letras.

### 3.1.2. A modo de conclusión

En el estudio realizado sobre una muestra de interacciones en WhatsApp se ha encontrado un total de ocho elementos paralingüísticos y treinta elementos quinésicos de uso frecuente. Si se tiene en cuenta que la base del estudio parte de la misma cantidad de interacciones, con una duración similar (pues todas las muestras constan de unas mil palabras), se debe tener en cuenta que la frecuencia de uso de los elementos paralingüísticos es mucho mayor con respecto a la

<sup>18</sup> El hecho de que esté en mayúsculas es importante. A partir del estudio de los elementos "Paralenguaje\_2" y "Función\_comunicativa\_2" se han tratado los casos de este tipo. En este ejemplo, tenemos un primer signo no verbal paralingüístico (la risa) que se complementa con un segundo signo (la elevación del volumen), que se extrae de la representación gráfica de aparecer escrito en mayúsculas.

<sup>19</sup> Por ejemplo, para que el interlocutor sea consciente de que el mensaje no debe interpretarse en un tono de enfado o simplemente serio.

de los quinésicos. Sin embargo, se puede afirmar que la variedad de emoticonos empleados en representación de signos quinésicos es mucho mayor que la de paralingüísticos. De un total de 30 signos quinésicos, 7 son los más frecuentes, y coinciden con las representaciones más utilizadas. Esto nos dice que cada signo quinésico se representa, de manera general, con un emoticono o *emoji* concreto. Prueba de ello es que para emplear como recursos comunicativos treinta gestos, maneras o posturas distintas, se hayan utilizado 35 iconos diferentes. Por otra parte, se ha trabajado con los ocho signos paralingüísticos encontrados en la muestra. Estos ocho signos no verbales se han visto representados por 45 formas gráficas distintas, lo que lleva a pensar que no hay una correlación tan clara entre signo gráfico y signo no verbal en el sistema paralingüístico como en el quinésico y, por tanto, la falta de sistematización formal es mucha. Podemos concluir que la quinésica muestra un uso más estandarizado y la razón se debe encontrar en que entre el gesto y el emoticono hay una relación directa que lo hace fácilmente reconocible. Además, esto también se debe a que, recordemos, la quinésica se relaciona con la recuperación del canal visual en la conversación cara a cara y se suple, también visualmente, en la conversación mediada por WhatsApp (o cualquier otra plataforma similar). El paralingüístico, por el contrario, se podría considerar más intuitivo y personal, pues supone el reflejo de lo que llega por el canal auditivo, intentando conseguir una representación válida a través de un canal visual (grafía en la pantalla), de ahí que pocos signos no verbales (los ocho con los que se ha trabajado) registren un número tan elevado de representaciones gráficas (las 45 encontradas).

De los elementos paralingüísticos destacan dos por su alta frecuencia de uso: el alargamiento vocálico (siempre representado a partir de la repetición vocálica en la escritura) y la risa (que, esta vez, manifiesta un gran número de representaciones gráficas). De todas las representaciones gráficas que hacen referencia a la risa, un total de 22, dos de ellas son las que pueden considerarse grafías de uso frecuente y una de uso medio; el resto quedan registradas con menos de cinco casos. Esto significa que el signo paralingüístico en cuestión queda principalmente representado de dos maneras: "jajaja" o "jajajaja", y parece que el aumento del número de elementos *ja* es directamente proporcional a la función de comicidad. Esto significa que las risas representadas por tres elementos tienden a funcionar como atenuantes, mientras que cuando están formadas por cuatro elementos o más se usan para indicar comicidad.

Finalmente, con respecto a las funciones de los signos, en general, se ha de destacar la alegría (muestra de emoción) y la atenuación (regulador/modalizador)

en el paralenguaje, mientras que, en la quinésica, predomina la muestra de emociones, en general, y, de manera más concreta, las despedidas (reguladores). El hecho de que la función más encontrada sea la muestra de emociones corrobora la idea que se trató en el primer capítulo de este trabajo sobre la relación que se ha establecido habitualmente entre los emoticonos y la muestra de los estados de ánimo y las emociones. Sin embargo, no debemos olvidar que ocurre lo mismo con el paralenguaje, por lo que se puede concluir que ambos sistemas no verbales deben relacionarse, si bien no en su totalidad, sí en gran parte de los casos, con esta función comunicativa.

### 3.2. Configuración de las interacciones y signos no verbales

En este estudio, se han analizado los signos no verbales por interacción del corpus, con objeto de comprobar si tiene incidencia en su uso el tipo de interacción concreta en cuanto a las características de los individuos que en ella intervienen. Para ello, no solo se estudian los signos no verbales que aparecen en cada una, sino también la influencia de la relación con las características sociales del informante (sobre todo, el sexo y la edad de cada uno). En la Tabla 10 se ofrecen las frecuencias absolutas y relativas de los distintos signos paralingüísticos y quinésicos por interacción.

	Paralenguaje		Quinésica	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<i>Interacción 01</i>	61	21,1	6	4,7
<i>Interacción 02</i>	27	9,3	1	0,8
<i>Interacción 03</i>	33	11,4	36	28,3
<i>Interacción 04</i>	13	4,5	24	18,9
<i>Interacción 05</i>	59	20,4	16	12,6
<i>Interacción 06</i>	40	13,8	13	10,2
<i>Interacción 07</i>	28	9,7	8	6,3
<i>Interacción 08</i>	25	8,7	21	16,5
<i>Interacción 09</i>	3	1,0	2	1,6
<i>Total</i>	<b>289</b>	<b>100</b>	<b>127</b>	<b>100</b>

Tabla 13. Análisis de signos no verbales por interacción

Como ya se ha explicado, las muestras de interacción proceden de dos redes paralelas en las que hay control en cuanto al sexo de los participantes. Las

interacciones 01 y 02 son de dos mujeres, mientras que las 08 y 09 (las dos últimas) son únicamente de hombres. Las interacciones restantes son mixtas, tal y como se puede ver en la tabla siguiente.

01	001-002	M-M	04	006-005	M-H	07	001-010	H-M
02	001-004	M-M	05	001-006	M-H	08	006-008	H-H
03	006-003	H-M	06	001-007	M-H	09	006-009	H-H

Tabla 14. Configuración de las interacciones del corpus

Ofrecemos, a continuación, los resultados correspondiente a signos por interacción en forma gráfica:

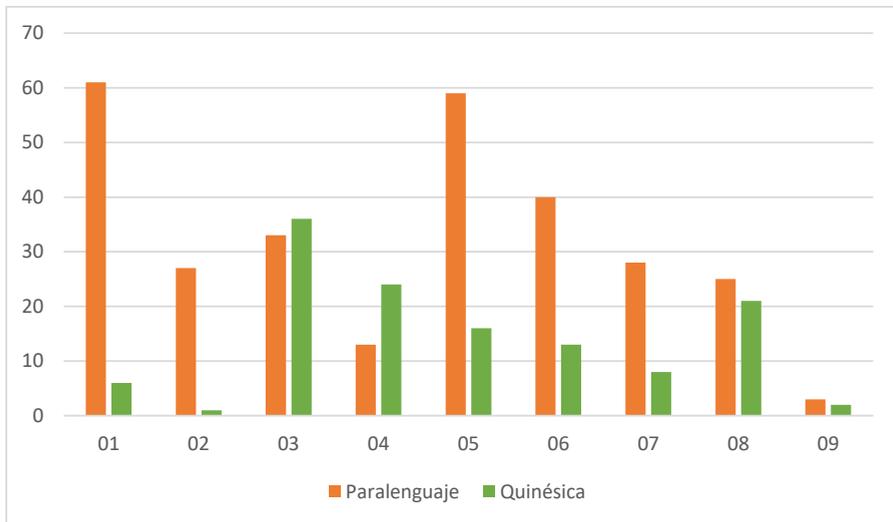


Gráfico 9. Signos no verbales por interacción

Los datos presentados permiten comprobar que se usan, de manera general, muchos más signos paralingüísticos que quinésicos. Solo hay un caso, en la interacción (04), en el que las frecuencias de uso se invierten y se emplean más elementos quinésicos que paralingüísticos. Es necesario tener en cuenta los informantes que participan en cada interacción, así como las relaciones que hay entre ellos, para sacar conclusiones más específicas. Por eso, este apartado se dedica a la incidencia de las características de cada interacción en el empleo de signos no verbales.

En la interacción 01, cuyos participantes son 001 y 002 (mujeres del segundo grupo de edad que guardan una relación de amistad), se puede encontrar un predominio significativo de los signos paralingüísticos (61 casos en total) frente a los quinésicos (solo 6). El mismo patrón parece mostrar la interacción 02, llevada a cabo, esta vez, por 001 y 004 (correspondiente a un intercambio comunicativo entre madre, mujer del tercer grupo de edad, e hija, mujer del segundo grupo). Estos datos permiten comprobar que en las interacciones entre dos mujeres el empleo de signos paralingüísticos es mucho mayor que el de signos quinésicos, hecho que resulta significativo.

Si se presta atención al segundo grupo de interacciones (aquellas muestras mixtas, recogidas a partir del intercambio comunicativo entre un hombre y una mujer) se observa que la frecuencia de uso de los elementos quinésicos crece de manera considerable y llega, incluso, a alcanzar a la de las representaciones paralingüísticas. Por último, esto mismo ocurre con las dos últimas conversaciones, protagonizadas por 006-008 y 006-009, respectivamente, esto es, parejas de hombres en ambos casos; si bien es cierto que en la conversación 09 (protagonizada por un hombre joven y uno del tercer grupo de edad) no se registra apenas uso de elementos no verbales, se observa que sigue existiendo, aunque a menor escala, este predominio de signos paralingüísticos frente a quinésicos.

A tenor de los datos encontrados en este primer acercamiento, parece factible llegar a una conclusión interesante: en aquellas conversaciones mantenidas entre mujeres se registra un uso mayor de signos paralingüísticos que de quinésicos; sin embargo, en las interacciones mixtas o entre hombres, aumenta el empleo de signos quinésicos y las diferencias entre los dos sistemas no resultan tan significativas.

### 3.3. Informantes y empleo de signos no verbales

El número y tipo de signos no verbales que emplea cada informante se presentan en la tabla que sigue.

	Paralenguaje		Quinésica	
	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
<i>Informante 001</i>	133	46.0	26	20.5
<i>Informante 002</i>	26	9.0	1	8
<i>Informante 003</i>	21	703	21	16.5
<i>Informante 004</i>	4	1.4	1	0.8
<i>Informante 005</i>	10	3.5	17	13.4
<i>Informante 006</i>	58	20.1	42	33.1
<i>Informante 007</i>	9	3.1	5	3.9
<i>Informante 008</i>	13	4.5	10	7.9
<i>Informante 009</i>	0	0	0	0
<i>Informante 010</i>	15	5.2	4	3.1
<b>Total</b>	289	100	127	100

Tabla 12. Signos no verbales empleados por cada informante

En la tabla 12 se muestra el número total de signos utilizados por cada informante y sus respectivos porcentajes. Sin embargo, a la hora de tratar los datos, se ha debido tener en cuenta un pequeño ajuste en aquellos informantes que componían el núcleo de las redes sociales. Cada uno de ellos aparece en cinco conversaciones, por lo que lo que se presenta en la tabla no es un número real para el estudio. Para conseguir una cifra válida que pueda compararse con los resultados de los demás hablantes, como se explicó en el capítulo de metodología, se han establecido medias de signos usados en ambos casos<sup>20</sup>. Así, encontramos que el hablante 001 produce una media de 26,6 elementos paralingüísticos y 5,2 elementos quinésicos por conversación. Por su parte, el sujeto 006 presenta una media de 11,6 signos paralingüísticos y 8,4 quinésicos. Al trabajar con estos nuevos datos, se espera acceder a un recuento equitativo, necesario para extraer las conclusiones necesarias. El gráfico que ofrecemos a continuación se ha creado a partir de estos datos, recogidos, a su vez, en la tabla integrada en el mismo:

<sup>20</sup> Las operaciones se explican en el apartado final del capítulo de metodología.

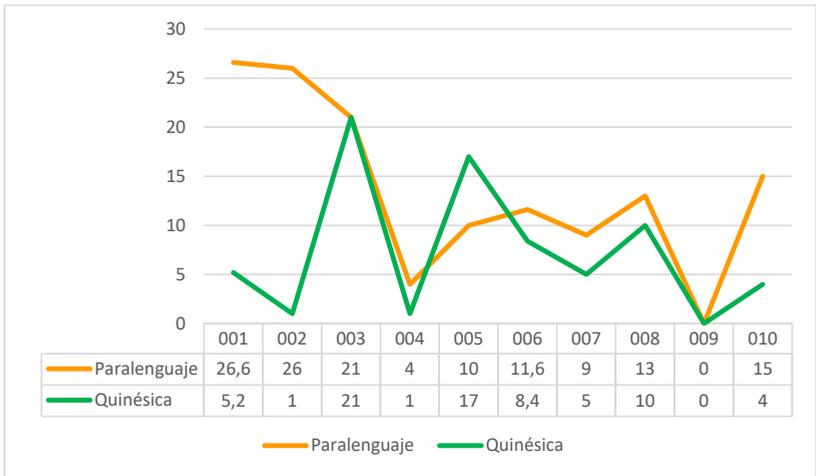


Gráfico 10. Signos no verbales por informante en cifras comparables

Como se puede apreciar, en relación con el uso de signos no verbales por muestra de cada informante, se repiten los patrones de uso tanto para hombres como para mujeres según su edad: las mujeres más jóvenes (001, 002, 003) parecen utilizar un número mayor de signos paralingüísticos que los hombres más jóvenes (006, 007, 008) mientras que, por norma general, ellos parecen preferir el uso de los signos quinésicos. El único caso en el que el uso de elementos paralingüísticos y quinésicos es equitativo en un emisor es el del informante 003, mujer del segundo grupo, en el que se registran exactamente 21 casos de signos de cada sistema. Además, se puede comprobar que el informante número nueve (009) no registra ningún signo, ni paralingüístico, ni quinésico en ninguna de sus intervenciones.

Si se atiende al análisis de cada sistema por separado, se puede observar que el uso de signos paralingüísticos es similar entre los jóvenes, pero disminuye en la comunicación de sujetos del tercer grupo de edad (informantes 004 y 009) y vuelve a ser considerable en aquellos hablantes pertenecientes al cuarto grupo (005, 010). En este último grupo, llama la atención el aumento del uso de paralenguaje.

Además, en el grupo de hombres, se aprecia una correlación mayor entre los signos paralingüísticos y los quinésicos, pues se puede observar que, aunque se registren frecuencias distintas, parecen distribuirse de manera equitativa por informante, salvo en el caso del hablante 010, en cuya interacción el aumento de uso de los signos paralingüísticos parece volver a subir de manera drástica y

se distancia mucho de la proporción de quinésica que había registrado el resto de informantes masculinos. Esto no ocurre, sin embargo, en las primeras cinco informantes: las dos primeras registran un uso inversamente proporcional de signos de ambos sistemas, mientras que la tercera (003) muestra frecuencias que se encuentran en una frecuencia de uso común. Con la hablante 004 ambos sistemas pierden en uso de recursos, aunque aún prevalece el empleo de signos del sistema paralingüístico. El cambio llega con la hablante número 005, que registra un mayor uso de los signos quinésicos que difiere de los patrones anteriormente mencionados.

En cuanto al uso de elementos pertenecientes al sistema quinésico, se puede encontrar un registro similar: los informantes del tercer grupo de edad apenas presentan casos de uso de signos quinésicos; sin embargo, esto no ocurre en las interacciones de los sujetos del cuarto grupo, en las que, en el caso de la mujer, predomina la representación de signos quinésicos, mientras que los paralingüísticos son preferidos por los hombres.

El Gráfico 10 mostraba el uso de los signos no verbales por informante. No obstante, se debe atender a cada sistema de signos por separado, así, ofrecemos a continuación los gráficos 11 y 12, en los que se proporciona el uso de los signos paralingüísticos y quinésicos, respectivamente, por informante:

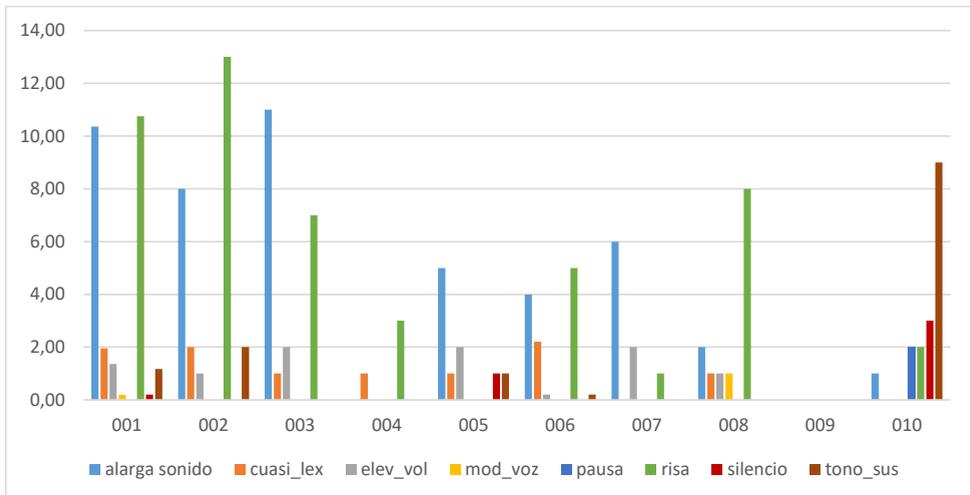


Gráfico 11. Signos no verbales paralingüísticos usados por cada informante

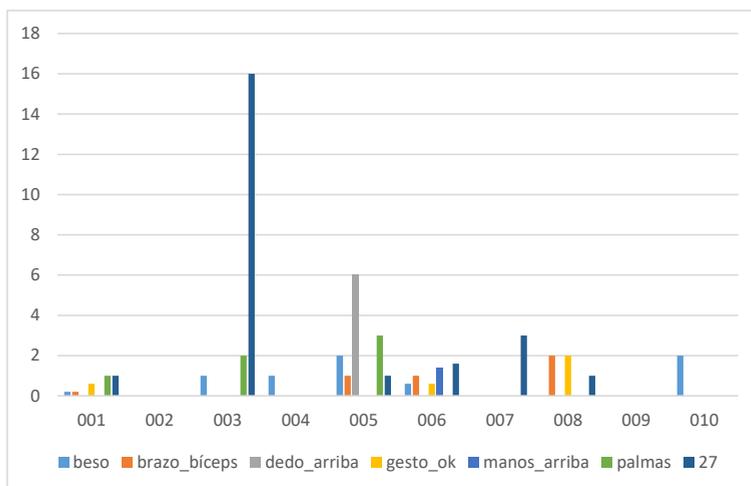


Gráfico 12. Signos no verbales quinésicos usados por cada informante

A simple vista se puede corroborar que hay una clara prevalencia de uso de los signos paralingüísticos frente a los quinésicos, además de estar, los primeros, más repartidos en uso entre los informantes. En cuanto a los signos paralingüísticos más frecuentes, se constata que los alargamientos de sonido y la risa son los más frecuentes. Destaca, además, la alta frecuencia de aparición de estos dos elementos concretos en las informantes más jóvenes (001, 002, 003) y en dos de los informantes hombres de este segundo grupo de edad: 006 y 008, aunque no con frecuencias tan llamativas. Con respecto al resto de los signos de este sistema, parece que los elementos cuasi-léxicos, aunque no se registran con una frecuencia de uso muy alta en ninguno de los informantes, aparecen en la mayoría de ellos, por lo que se puede considerar que tienen un uso extendido, sobre todo entre las informantes femeninas (todas registran este tipo de signos, mientras que solo lo hacen dos de los cinco hombres). Llama la atención el hecho de que solo los hablantes del cuarto grupo empleen las pausas y los silencios (con la añadidura del informante 001 en este caso).

Por su parte, en relación con los signos quinésicos puede mencionarse, de nuevo, el uso destacado del emoticono de la sonrisa (los dos puntos y el paréntesis) en el hablante 003. Al ver un uso tan elevado de este signo en solo uno de los hablantes, podría hablarse, incluso, se una marca personal. Otro de los signos más utilizados es el del beso, registrado en la mayoría de los informantes, lo que resulta razonable si se atiende al hecho de que su función comunicativa más frecuente es la de la despedida. Por último, llama la atención comprobar que

los informantes que más variedad de emoticonos y *emojis* presentan son el 001 (mujer joven), 005 (mujer del cuarto grupo de edad) y el 006 (hombre joven).

Si, por otra parte, se atiende a las principales funciones comunicativas, tanto de los signos paralingüísticos como de los quinésicos por hablante, es inevitable hacer referencia a la incidencia que tiene el sexo y la edad de los sujetos. Se ha comprobado que la función comunicativa más característica del paralenguaje es la atenuación, seguida de las muestras de alegría y las llamadas de atención al interlocutor (reclamo). La primera de estas tres funciones se registra en la producción de hablantes concretos: los tres primeros, mujeres jóvenes, y el 006 y 008, hombres también jóvenes. Sin embargo, las funciones de alegría y reclamo aparecen de manera más repartida en las interacciones de tres mujeres (dos del segundo grupo y una del cuarto) y de dos hombres (uno del segundo grupo y uno del cuarto).

En relación con las funciones con las que se emplean elementos quinésicos en el corpus, se ha constatado el uso destacado de la función de alegría, puesto que el emoticono de la sonrisa del hablante 003 es el que presenta las proporciones más altas. Esta función, además, se registra en usos de muchos otros informantes, aunque con menor frecuencia, por lo que se puede pensar que es una de las funciones más cumplidas por los emoticonos. No se trata de un hecho aislado, pues no es difícil relacionar la sonrisa con la expresión de la felicidad o de alegría.

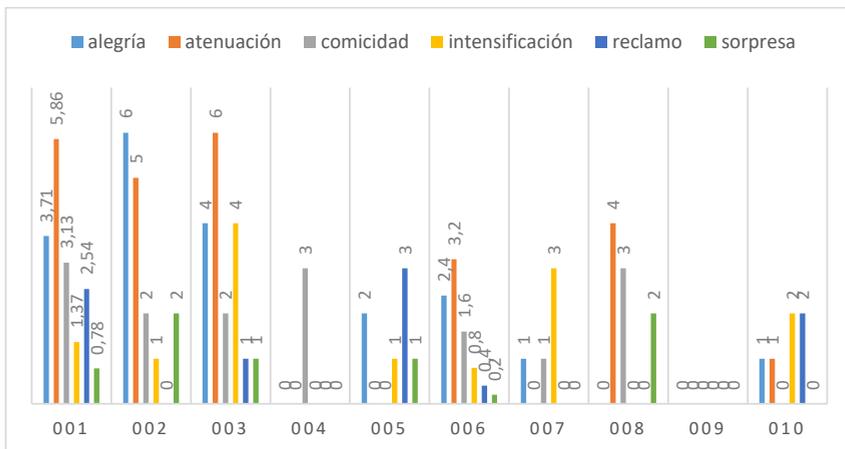


Gráfico 13. Principales funciones comunicativas de los signos paralingüísticos en las intervenciones de cada informante

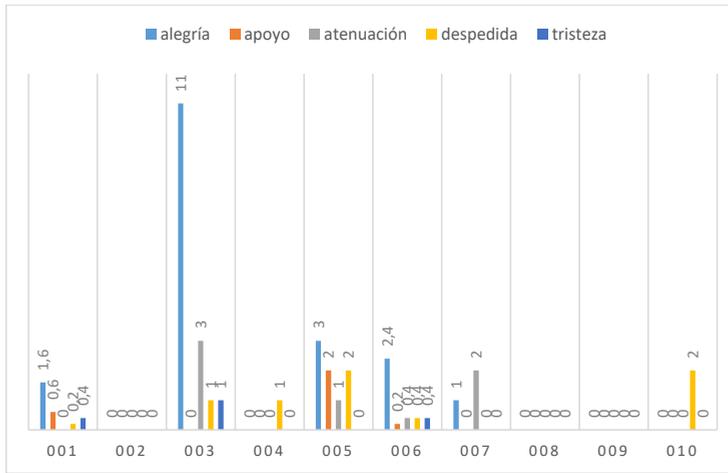


Gráfico 14. Principales funciones comunicativas de los signos quinésicos en las intervenciones de cada informante

Al haber hablado de funciones, resulta más fácil entender los datos proporcionados por el análisis de los tipos de signos por interacción de cada informante. Como era de esperar, los grupos funcionales predominantes, de manera general, en paralinguaje, son la muestra de emociones y los reguladores (recorremos que las principales funciones eran alegría y atenuación, respectivamente) y, en quinésica, destacan los reguladores y las muestras de emoción, de nuevo, despedidas y alegría, respectivamente, aunque habría que mencionar, también, un uso considerablemente frecuente de emblemas.

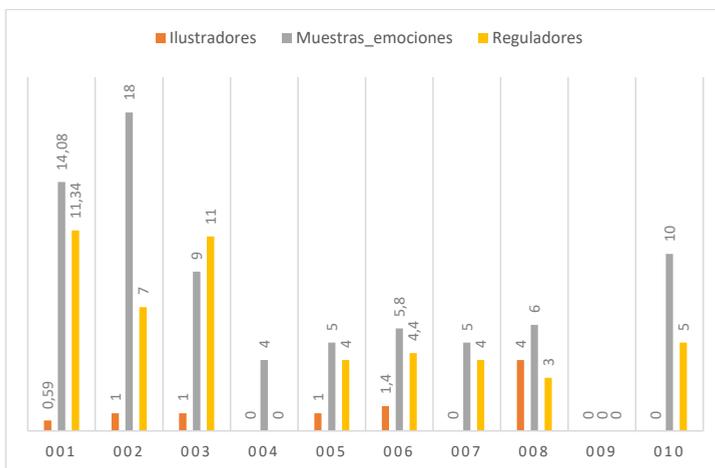


Gráfico 15. Tipos de signos paralingüísticos en las intervenciones de cada informante

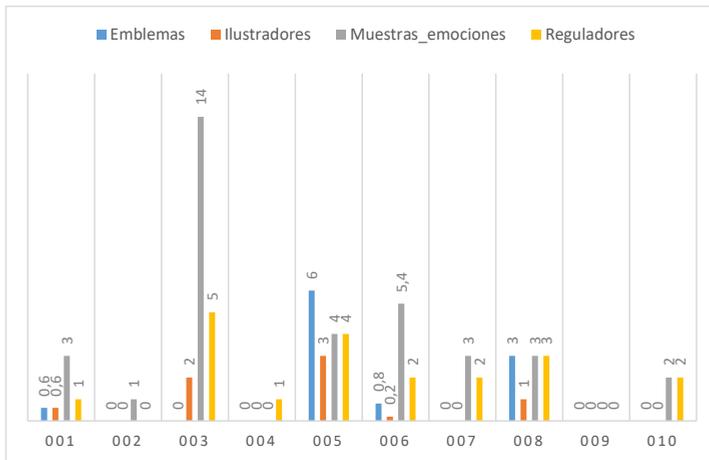


Gráfico 16. Tipos de signos quinésicos en las intervenciones de cada informante

### 3.3.1. Datos por informante y relación mantenida entre interlocutores

Al poder contar con los datos de los dos hablantes-centro en las distintas interacciones de las redes, se podrá estudiar su comportamiento en cada uno de los contextos sociales en los que intervienen<sup>21</sup>. Los gráficos que se ofrecen a continuación muestran el uso de signos no verbales de cada uno de los hablantes (001 y 006) según la conversación en la que intervienen.

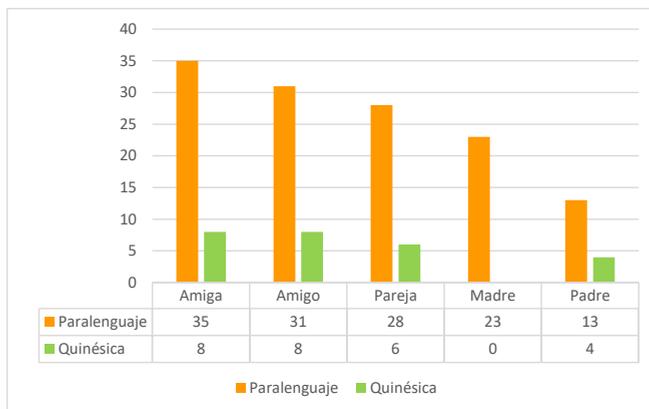


Gráfico 17. Signos no verbales de la informante 001 en las distintas interacciones

<sup>21</sup> Por supuesto, aunque este apartado de análisis pueda servir para encontrar algunas ideas generales, no debemos olvidar que, al tratarse de una muestra tan pequeña y sesgada como la nuestra, solo formada por dos hablantes del mismo grupo de edad, no se podrán extraer conclusiones válidas significativas. No obstante, servirá como ejemplo a la hora de abrir futuras líneas de investigación.

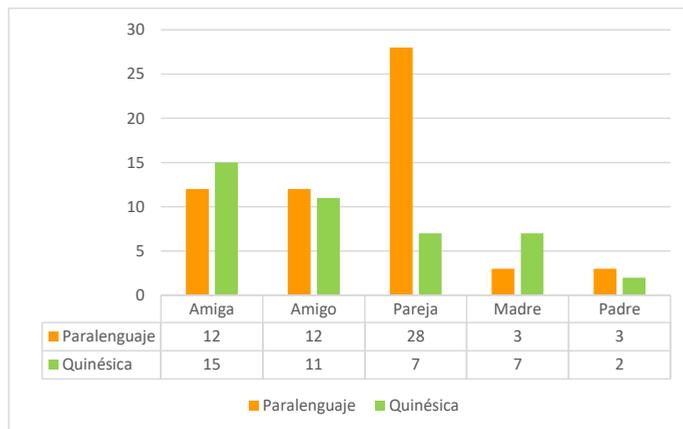


Gráfico 18. Signos no verbales del informante 006 en las distintas interacciones

Desde un primer momento, se puede ver que la informante registra un uso mayor de paralingüaje que de quinésica, concretamente un 86,6 % frente a un 16,4 %. Por el contrario, y lejos de las primeras hipótesis propuestas en el marco teórico, se ha documentado que el informante 006 registra un 58 % de casos de signos paralingüísticos y un 42 % de quinésicos, resultados más equitativos entre ellos.

Por otro lado, se observa que la informante 001 alcanza la frecuencia máxima de uso en paralingüaje cuando mantiene una conversación con una amiga de su mismo sexo, mientras que, en lo relativo a la quinésica, lo hace cuando habla con su padre. No obstante, los datos en el resto de interacciones, salvo en la que mantiene con madre, no resultan llamativos.

Encontramos un comportamiento distinto en el hablante 006, hombre joven. En este caso, se aprecia no solo que el uso de los signos quinésicos es mayor con respecto a los de la mujer de su edad, sino, también, que, en muchas ocasiones, recurre a los signos quinésicos con más frecuencia que a los paralingüísticos (cuando habla con un amigo o una amiga y con su madre) y no lo hace de manera tan equitativa como la informante 001 en las distintas interacciones. Los picos registrados en este hablante se relacionan con la conversación que mantiene con su pareja, en lo relativo al paralingüaje (quizá porque ella recurre en gran medida a signos de este sistema no verbal y se produce algo parecido a “producciones espejo”). Sin embargo, el punto de mayor frecuencia de uso de signos quinésicos aparece cuando habla con su amigo.

En el gráfico que sigue se ofrece información sobre cada informante, relacionando informante, interacción y frecuencia de uso de signos no verbales. En la mayoría de los casos, como puede verse, las frecuencias de uso están relacionadas de manera proporcional con cada pareja. Con esto queremos decir que, en cada una de las conversaciones, el comportamiento no verbal de los hablantes podría depender de la manera de representar signos no verbales de los interlocutores, por lo que se podría hablar de acomodación en el uso de estos signos como fenómeno explicativo.

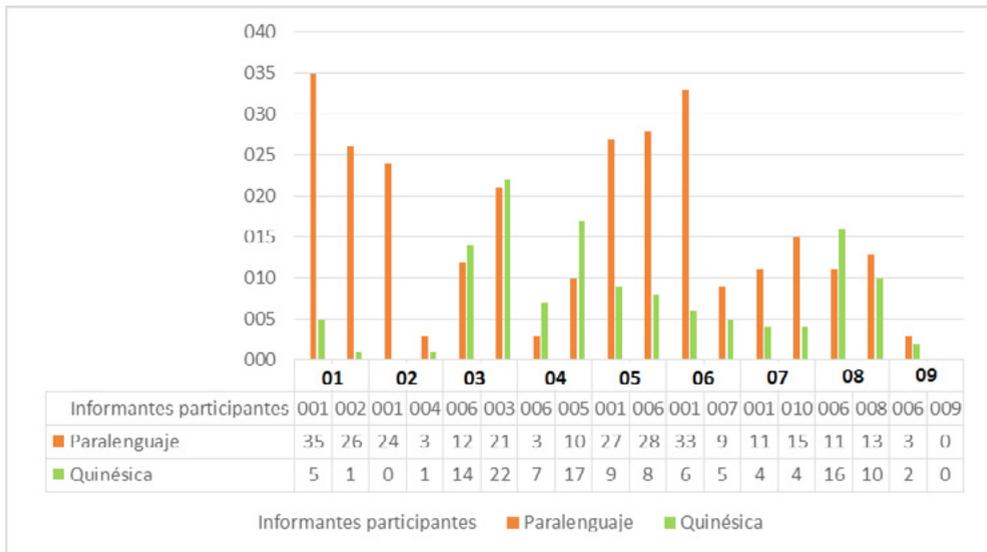


Gráfico 19. Interacciones, informantes y empleo de signos no verbales

### 3.3.2. A modo de conclusión

Los resultados obtenidos en relación con el uso que hacen los informantes de los signos no verbales en sus interacciones por WhatsApp nos han permitido comprobar que se trata de empleos que pueden ser muestra de personalidad de cada emisor, tal y como ocurre en las conversaciones cara a cara con fenómenos como expresiones concretas o gestos distintivos. A falta de corroborar este hecho en estudios de mayor envergadura, se podría hablar de marcas identitarias de los hablantes que traspasan la pantalla y dan lugar al desarrollo del idiolecto del hablante.

Por otra parte, los datos nos hacen pensar que hay una relación estrecha entre el empleo de signos no verbales y tipos de interacciones según las características de los hablantes y la relación que existe entre ellos, además de que las emisiones de signos se relacionan con las del interlocutor, lo que permite vislumbrar que podría operar el fenómeno de la acomodación. Esta hipótesis podrá servir de punto de partida para análisis futuros sobre un corpus mucho más amplio.

### 3.4. Incidencia del factor sexo en el uso de signos no verbales en WhatsApp

Como ya se ha explicado, el sexo es la única variable completamente controlada en la muestra de estudio y, por tanto, contamos con el mismo número de mujeres que de hombres (cinco en cada caso) y el mismo número de apariciones de mujeres que de hombres (pues los dos centros de red tienen las mismas características sociales y uno es hombre y otro mujer). En el corpus manejado, las mujeres utilizan más signos no verbales que los hombres, concretamente 260 frente a 156.

Los resultados obtenidos en los análisis realizados en relación con la incidencia de la variable sexo en el empleo de signos paralingüísticos y quinésicos en el corpus son los siguientes:

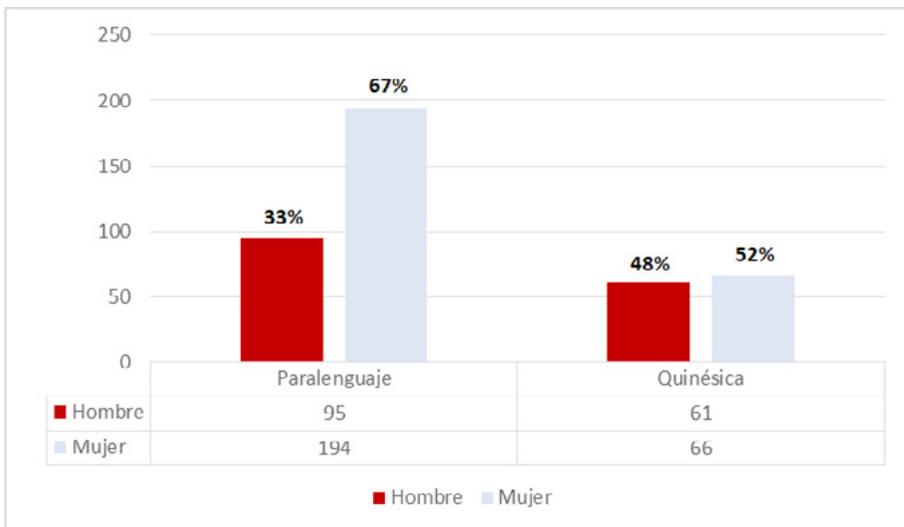


Gráfico 20. Empleo de signos no verbales según el sexo del informante

En primer lugar, si se tienen en cuenta las cifras totales presentadas en este gráfico, encontraremos que los informantes hombres usan, en total, 156 reproducciones de signos no verbales. De ellos, 95 (esto es, el 60,8 %) se corresponden con signos del sistema paralingüístico y 61, el 39,2 %, son quinésicos. En el caso de los informantes mujeres, prácticamente el 75 % de los signos registrados pertenece al sistema paralingüístico, por lo que el 25 % restante son signos quinésicos.

Si atendemos al uso general de los signos de cada sistema, encontramos que el 67 % de los signos paralingüísticos han sido empleados por mujeres, mientras que solo el 33 % restante se ha registrado en las intervenciones de hombres. No ocurre lo mismo en el caso de la quinésica, pues parece que los datos de los registros quedan muy igualados: un 48 % de los signos quinésicos han sido utilizados por hombres, mientras que el 52 % lo ha sido por mujeres.

Aunque ya se ha podido ver la relación existente entre el sexo del informante y los distintos signos no verbales a partir de las gráficas relacionadas con los propios hablantes, se ha decidido estudiar esta variante en profundidad, por ser la controlada en este estudio. Así, en primer lugar, en las siguientes gráficas se ofrecen resultados en relación con los distintos elementos no verbales en función del sexo de los interlocutores:

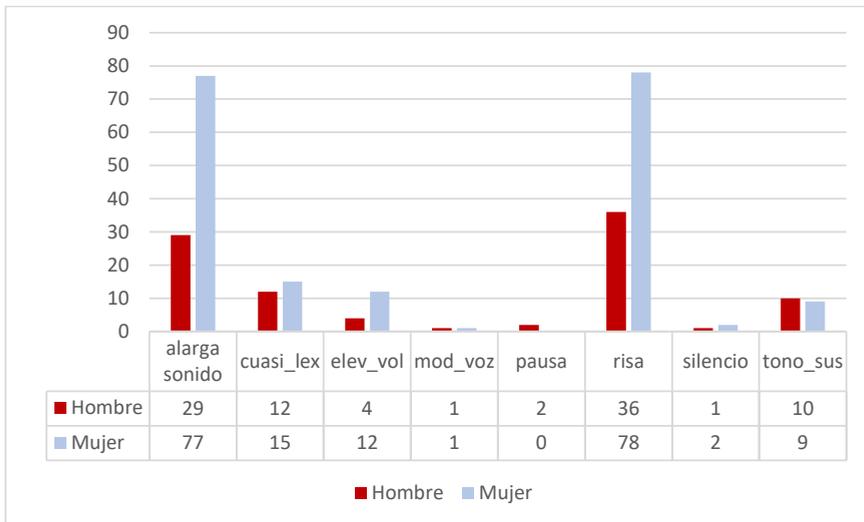


Gráfico 21. Uso de signos paralingüísticos según el sexo del informante

El gráfico permite apreciar que, por norma general, las mujeres registran una frecuencia significativamente mayor de empleo de los signos paralingüísticos estudiados. No obstante, cabe llamar la atención sobre la pausa o el tono suspendido, ya que las intervenciones de los hombres registran un número mayor de casos, aunque la diferencia con lo que acontece en las de mujeres no es tan significativa como la citada anteriormente.

En cuanto a los signos quinésicos, es reseñable la preminencia del uso de algunos emoticonos por parte de los hombres que son diferentes de aquellos registrados por las mujeres, tales como el *emoji* de las manos hacia arriba, el brazo flexionado marcando el bíceps o el gesto de "ok" o "perfecto" que se describe como una mano con los dedos índice y pulgar formando una o. Con respecto al resto de signos, es conveniente atender al caso del signo del beso, que aparece en frecuencia similar en las interacciones de hombres y de mujeres y se relaciona con la asiduidad de despedida "no verbal" en comunicación interaccional. Por su parte, las mujeres también utilizan signos que no se documentan en las intervenciones de los hombres, como el dedo pulgar elevado con el puño cerrado o las palmas. Finalmente, llama la atención el uso significativamente elevado de la sonrisa en las mujeres, que registra una frecuencia tan alta a causa del empleo que de él hace la informante 003 (mujer joven, con la que el interlocutor guarda una relación de amistad).

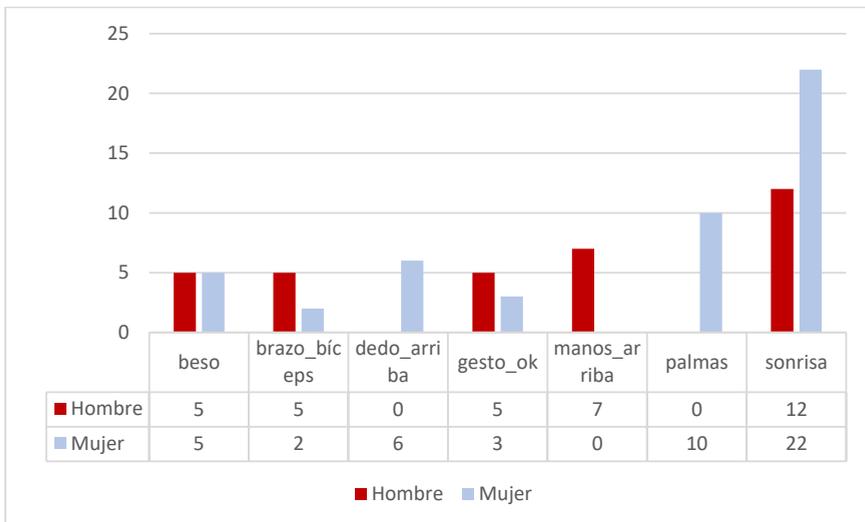


Gráfico 22. Uso de signos quinésicos habituales según el sexo del informante

Una vez descritos los principales elementos no verbales, se puede establecer una relación entre estos y los signos gráficos más utilizados según el sexo de los informantes. En relación con el paralinguaje, parece clara la existencia de patrón de comportamiento sociocomunicativo: los hombres utilizan menos de la mitad de signos paralingüísticos que las mujeres y algunos no se registran en sus intervenciones.

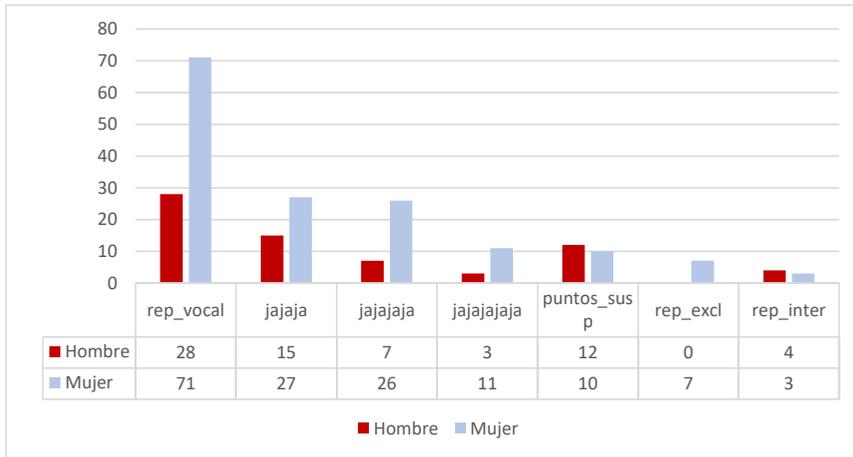


Gráfico 23. Representaciones gráficas de signos paralingüísticos de uso frecuente según el sexo del informante

Sin embargo, en relación con la quinésica, se registran representaciones de signos a las que los hombres recurren más que las mujeres. Este es el caso del *emoji* sonriente con los ojos con forma de corazón o el de la mano que muestra los dedos índice y pulgar juntos, con el resto de los dedos extendidos (*mano\_ok*). Además, como se vio, el *emoji* que lanza un beso es utilizado de igual manera por hombres que por mujeres. Finalmente, las mujeres recurren en más ocasiones al icono de las palmas o al emoticono de la sonrisa.

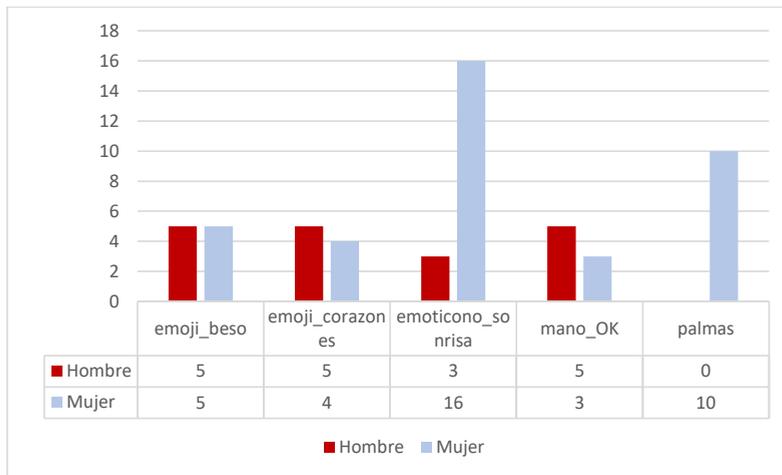


Gráfico 24. Representaciones de signos quinésicos de uso frecuente según el sexo del informante

Por último, nos parece oportuno tratar la incidencia de la variable sexo en las funciones comunicativas de los signos y en el tipo de signos. En lo referente al paralinguaje, encontramos una disminución prácticamente proporcional de las frecuencias de uso de signos de las interacciones de los hombres frente a las de las mujeres, salvo en los casos de reclamo, donde prevalecen frecuencias más altas en las intervenciones de mujeres. Lo mismo ocurre en relación con los signos quinésicos.

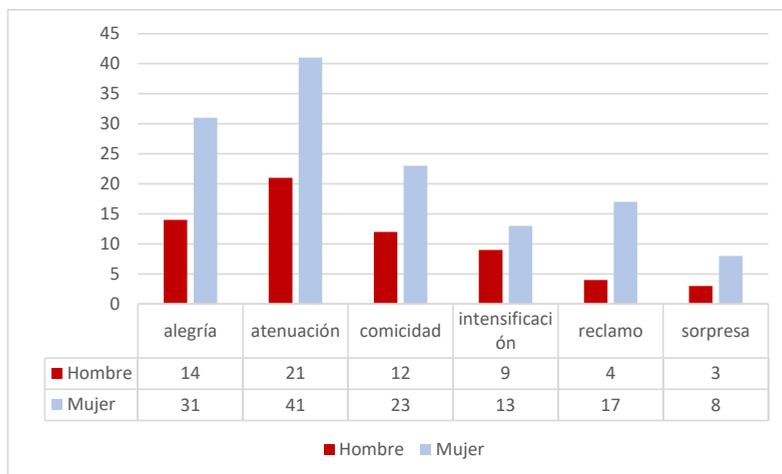


Gráfico 25. Funciones comunicativas más frecuentes de los signos paralingüísticos según el sexo del informante

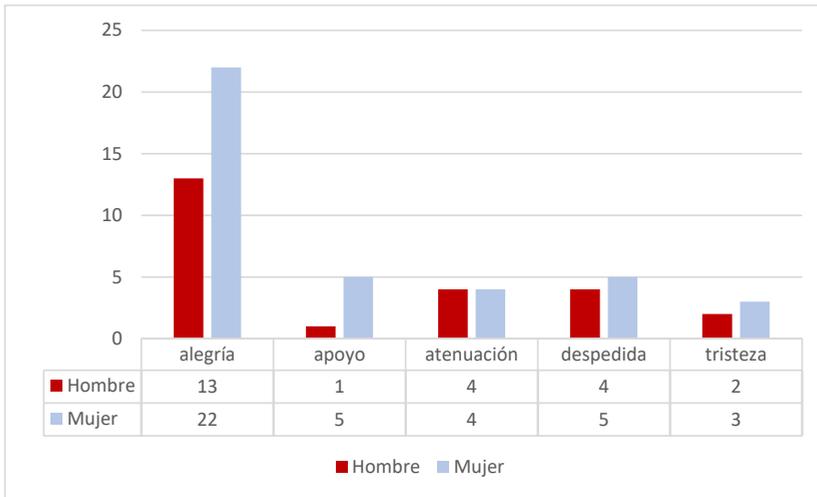


Gráfico 26. Funciones comunicativas más frecuentes de los signos quinésicos según el sexo del informante

Finalmente, llama la atención que hombres y mujeres presenten frecuencias de uso más cercanas de los distintos tipos de signos quinésicos que de los paralingüísticos. En general, siguen destacando las muestras de emoción y los reguladores tanto quinésicos como paralingüísticos, pero resulta relevante el hecho de que los hombres recurran con una frecuencia mayor al paralenguaje para ilustrar que las mujeres, lo que no ocurre con los tipos de signos quinésicos.

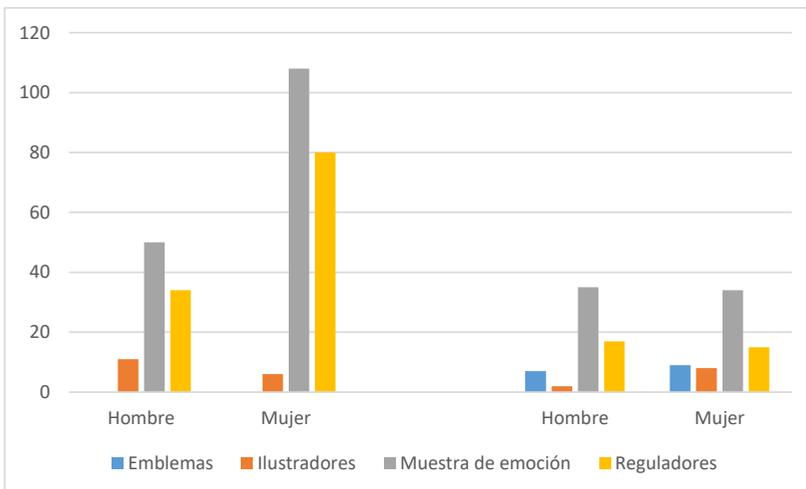


Gráfico 27. Tipos de signos según su finalidad según el sexo del informante

En definitiva, en el corpus analizado, las mujeres recurren a representación de paralenguaje con una frecuencia mucho mayor que los hombres, y estos a la representación de quinésica con una frecuencia mayor que aquellas. En el primer capítulo, se formuló la hipótesis de partida, en la que se afirmaba que se esperaba encontrar un número mayor de elementos quinésicos en las mujeres que en los hombres, pues son bastantes los estudios que han demostrado que así es en las conversaciones cara a cara, por lo que parecía lógico que se transfirieran los patrones a este medio de comunicación mediado por móvil. Además, se suele asociar los emoticonos con la muestra de emociones, y estas, con las mujeres. Sin embargo, los datos de la muestra estudiada nos dicen que no solo los hombres utilizan, en proporción, más elementos quinésicos que las mujeres, sino que, además, muestran un uso prácticamente igual de signos de los dos sistemas no verbales. Habremos de esperar a los resultados de un estudio de mayores dimensiones para confirmar estos datos y negar definitivamente la hipótesis, lo que nos llevaría a patrones diferentes propios del medio o de la comunicación en WhatsApp.

### **3.5. Incidencia de la edad<sup>22</sup> y el nivel de instrucción de los informantes en el uso de signos no verbales en WhatsApp**

Dado que, en este estudio, se trabaja con una muestra de interacciones producidas, en su mayoría, por personas con nivel de instrucción superior (solo el informante 010 tiene nivel 2 de instrucción), no podemos analizar la incidencia de esta variable y sí mencionar, quizás, que los resultados podrían ser correspondientes a sujetos con estudios superiores; en investigaciones futuras se ampliará la muestra con control completo sociolingüístico, lo que nos permitirá comprobar si existen patrones de comportamiento con respecto al empleo de signos no verbales en este medio de comunicación diferenciados según el nivel de instrucción de los interlocutores.

En relación con la edad de los sujetos que han producido las muestras analizadas, recordamos que hemos contado con seis hablantes del segundo grupo

---

<sup>22</sup> Como se explicó en el apartado de metodología, esta variable, junto con la del nivel de instrucción, no forman parte de las variables controladas en este estudio, pues el número de informantes de los grupos de edad y nivel de instrucción no es equitativo. Por ello, se procederá a analizar, de manera general, los datos sobre los grupos de edad, para los que se han tenido que calcular las proporciones relativas en cada caso, según la necesidad de cada informante. En este trabajo no se atenderá a los grupos de *nivel de instrucción* por ser una muestra de variación demasiado pequeña.

de edad (entre 20 y 34 años), dos hablantes del grupo tercero (35-54) y dos del cuarto grupo (+55). Los dos hablantes que forman los grupos de edad 3 y 4 se corresponden siempre con una pareja formada por un hombre y una mujer, de la misma manera que los seis informantes del grupo 2 forman tres parejas con esta misma distribución. Así, tal y como se explicó en el capítulo de metodología, trataremos los datos en relación con la variable edad por parejas con objeto de poder comparar resultados: los usos de los seis hablantes pertenecientes al segundo grupo de edad se dividirán entre tres, de esta manera los cálculos son de datos/grupo edad (por pareja) en lugar de datos/hablante.

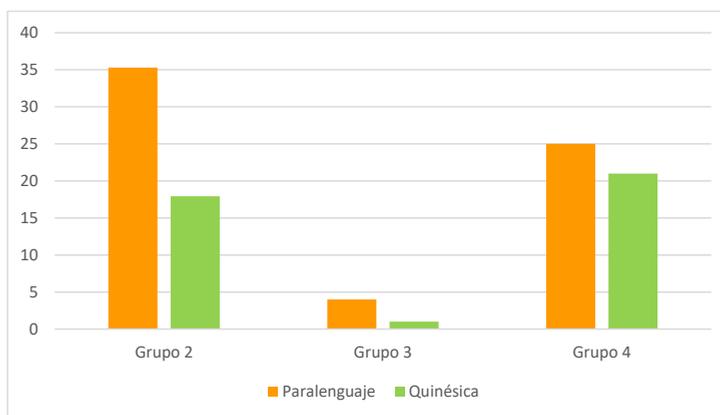


Gráfico 28. Empleo de signos no verbales según la edad del informante

Podemos ver que son los jóvenes los que más signos no verbales usan en interacción en WhatsApp, con 35 y 17 casos documentados en paralingüaje y quinésica, respectivamente; seguidos por los mayores, con 25 y 21, y, muy de lejos, por los adultos, que, con 4 y 1, son los que menos signos no verbales emplean en sus interacciones mediadas por móvil.

Los gráficos que se presentan a continuación contienen los resultados de la frecuencia de uso de los signos paralingüísticos más habituales según los grupos de edad de los individuos de la muestra:

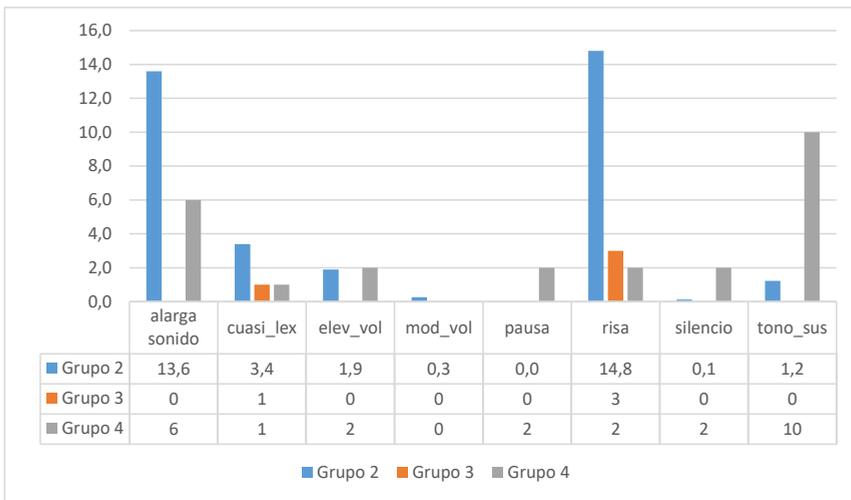


Gráfico 29. Uso de signos paralingüísticos habituales según la edad del informante

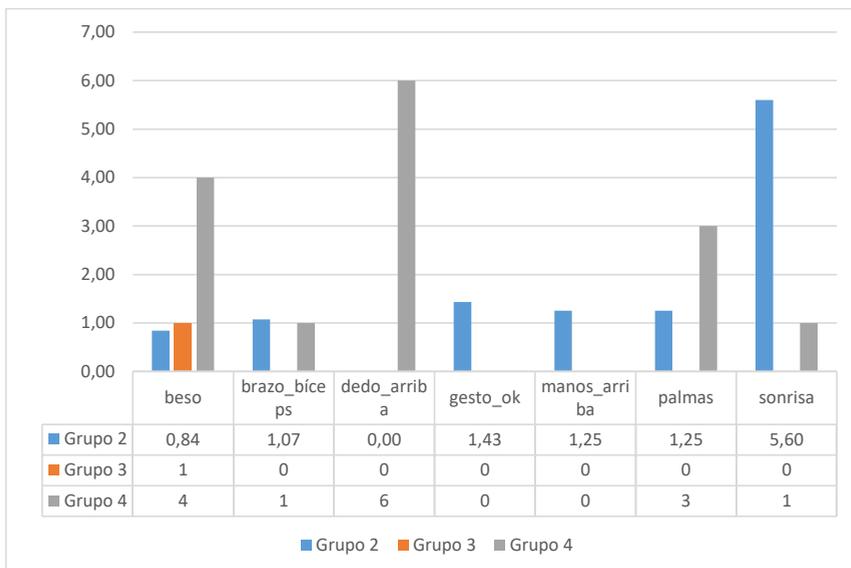


Gráfico 30. Uso de signos quinésicos habituales según la edad del informante

En relación con el paralinguaje, se puede observar que son los informantes pertenecientes al grupo más joven los que recurren al empleo del alargamiento vocálico y de la risa con mayor frecuencia. Llama la atención, además, que el alargamiento de sonido no se ha registrado en las interacciones de sujetos del tercer grupo de edad, mientras que la reproducción de la risa aparece más en

estos usuarios que en los del cuarto grupo. De hecho, este tercer grupo no presenta apenas elementos paralingüísticos. Por otra parte, es posible comprobar un incremento significativo en la frecuencia de aparición del tono suspendido en las intervenciones de personas del cuarto grupo (que, si se atiende al Gráfico 31 sobre los principales signos gráficos, se verá que viene dado por el alto registro en este grupo de los puntos suspensivos). Lo mismo ocurre con la pausa y el silencio, que se representan gráficamente de la misma manera.

En cuanto a la elevación del volumen, es necesario advertir que se aprecia un uso similar en las muestras de sujetos de los grupos dos y cuatro, y que sus formas de representación gráfica más habituales son la repetición de signos de interrogación y de signos de exclamación y de grafías de sonidos. También suele aparecer como segundo elemento paralingüístico en coestructuración con otro, no tanto como aislado, representado gráficamente por las letras mayúsculas.

Con respecto a la quinésica, sobresale el uso de los emoticonos por parte de los sujetos mayores (beso, dedo\_arriba o palmas), del cuarto grupo de edad. Además, se puede observar que la sonrisa, elemento más frecuente en las intervenciones de todos los usuarios, aparece en gran medida empleada por los jóvenes, no tanto por los mayores y casi nunca por los adultos. En las intervenciones de sujetos de este tercer grupo solo se registra el uso del beso en una ocasión. Por su parte, el grupo de los jóvenes es el único que emplea el gesto\_“ok” y manos\_arriba.

Directamente relacionadas con la distribución de uso de los principales elementos no verbales paralingüísticos se encuentran sus representaciones gráficas. Por un lado, los principales signos gráficos, la repetición vocálica, la risa y los puntos suspensivos, se reparten entre las intervenciones de los sujetos de los grupos 2 y 4, pues en los del 3 no se registra ningún caso. Parece que los jóvenes se inclinan por la repetición vocálica y usan varias grafías distintas para la representación de la risa<sup>23</sup>, mientras que los mayores solo utilizan para la risa la grafía de tres *ja*. Esto puede llevar a pensar, como idea inicial, a falta de ser comprobada en una muestra mayor, que son los jóvenes los que más diferencian las distintas representaciones gráficas de la risa y, por consiguiente, podrían ser más conscientes de las funciones relacionadas con cada una de ellas.

---

<sup>23</sup> Es necesario recordar que se descubrieron funciones específicas para cada representación.

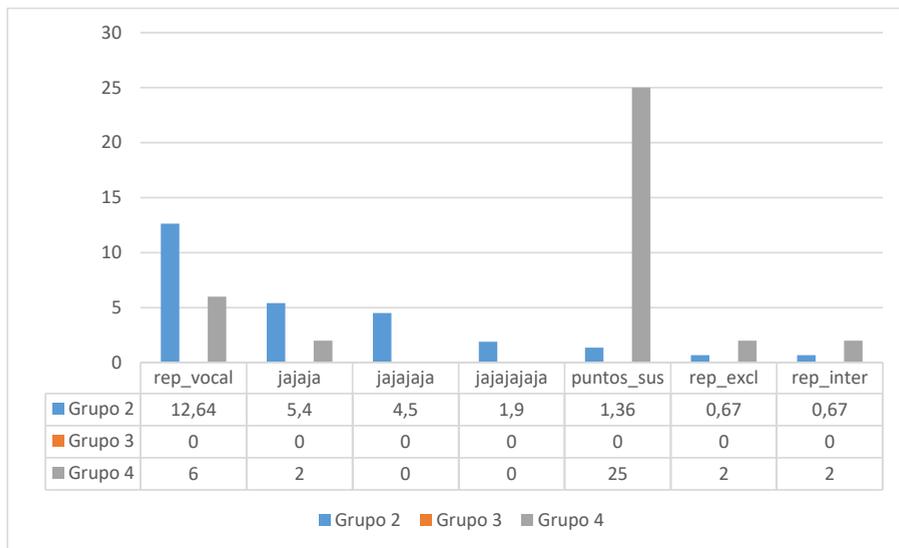


Gráfico 31. Representaciones gráficas de signos paralingüísticos de uso frecuente según la edad del informante

En lo que respecta a la quinésica, los resultados indican que los informantes del segundo grupo de edad hacen uso de todos los signos frecuentes en sus intervenciones. No ocurre lo mismo con los del tercer grupo, en cuyas muestras solo se registra un caso (emoji\_beso). Por su parte, los sujetos del cuarto grupo emplean solo dos iconos en el corpus: beso y palmas. El resto de representaciones de signos quinésicos se relacionan únicamente con el grupo de los jóvenes, lo que lleva a pensar que sus recursos son más en este medio de comunicación, es decir, aunque no recurren en tantas ocasiones a los emoticonos, tienen un repertorio más variado que los informantes de otros grupos etarios.

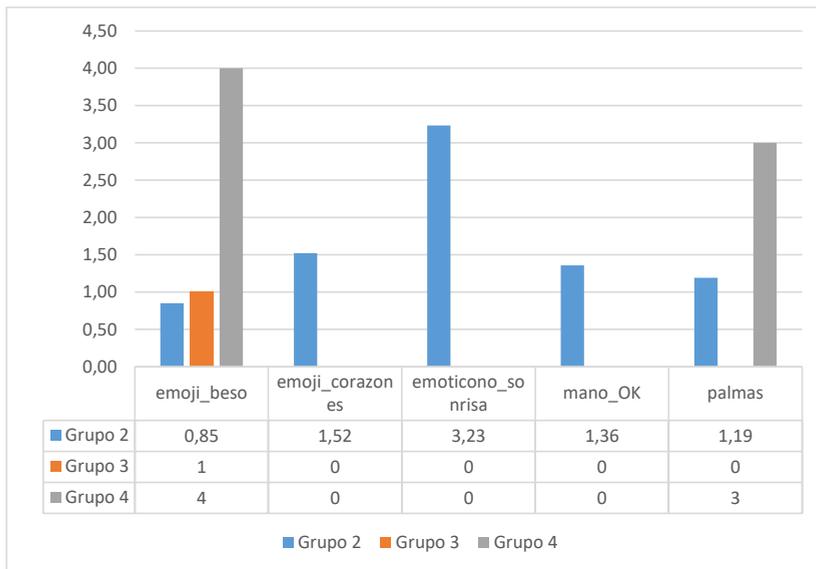


Gráfico 32. Representaciones de signos quinésicos de uso frecuente según la edad del informante

Estrechamente relacionado con lo explicado con anterioridad, está la distribución de las principales funciones comunicativas por grupos de edad. Si nos centramos en el caso de las funciones que cumplen los signos paralingüísticos más habituales en el corpus, se comprueba que, de nuevo, el grupo de jóvenes es el que usa signos para todas ellas. Parece que los sujetos del grupo 2 recurren con mayor frecuencia a la atenuación, cosa que los demás grupos de edad no hacen. Sin embargo, a la hora de mostrar alegría y comicidad o de intensificar el mensaje los sujetos de los otros dos grupos emplean signos paralingüísticos de manera similar: el grupo 3 registra la representación de la comicidad, mientras que el grupo 4 prefiere la expresión de alegría o la intensificación del mensaje. Por otro lado, en lo que respecta al grupo 4, destaca la representación del reclamo, es decir, los mayores utilizan ciertas estrategias para llamar la atención del receptor con asiduidad. Ofrecemos los datos en el gráfico 33.

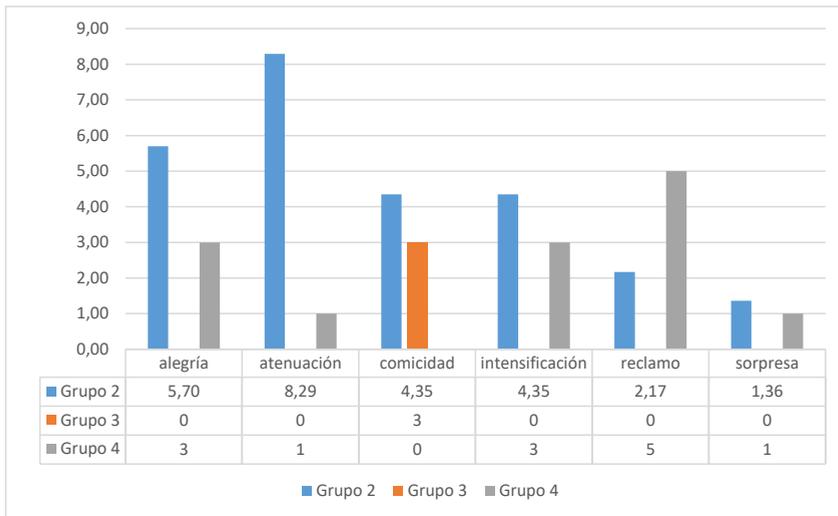


Gráfico 33. Funciones comunicativas más frecuentes de los signos paralingüísticos según la edad del informante

En cuanto a la quinésica, se ha documentado la despedida como una función realizada mediante iconos que representan gestos en las intervenciones de sujetos de los tres grupos de edad, y es notable el uso de los mayores de tal elemento. La alegría queda representada de igual manera que lo hacía en el paralingüaje. Llama la atención, además, la frecuencia de uso alta de la función de apoyo, especialmente en las muestras de sujetos del grupo 4, tal y como se puede apreciar en el gráfico 34.

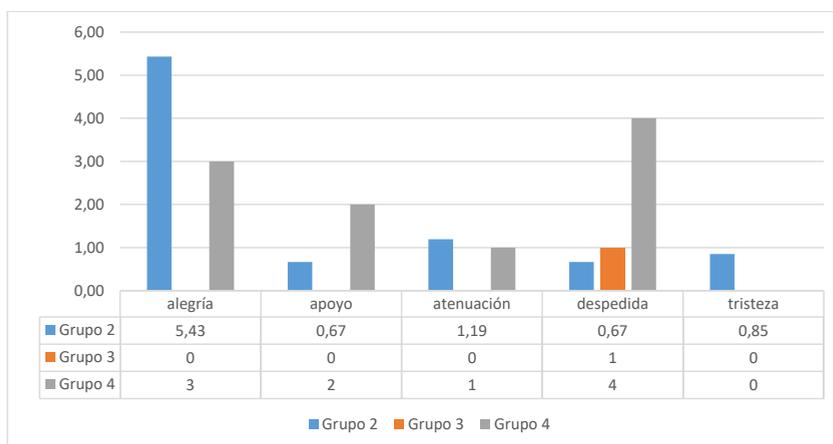


Gráfico 34. Funciones comunicativas más frecuentes de los signos quinésicos según la edad del informante

Por último, hemos de atender al empleo de signos no verbales según el tipo de signo, en su relación a la edad de las parejas de interactuantes. El gráfico 35 da cuenta de ello.

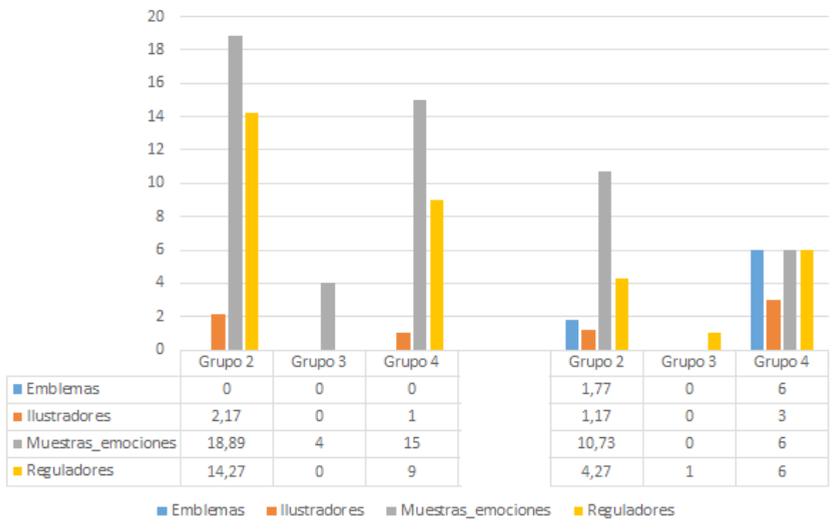


Gráfico 35. Tipos de signos según su finalidad según la edad del informante

En lo que respecta al paralenguaje (la parte izquierda del gráfico), se puede apreciar en el gráfico que se documentan en el corpus signos que muestran emociones y reguladores, fundamentalmente, que son usados por jóvenes y mayores, ya que los sujetos del grupo tres solo usan signos paralingüísticos que expresan emociones. Si atendemos a la quinésica (la parte derecha del gráfico), destaca el empleo que hacen los jóvenes de representación de signos quinésicos que muestran emociones y llama la atención que los mayores usen en proporciones similares emblemas, reguladores y muestras de emoción.

En líneas generales, según se ha detallado en este apartado, parece que los jóvenes son los que usan más representaciones de signos paralingüísticos en sus intervenciones mediadas por móvil y los que usan tales elementos para una mayor variedad de funciones. Sin embargo, los sujetos de los otros grupos de edad usan signos paralingüísticos más gráficamente representados que cumplen funciones determinadas: el reclamo, la intensificación a partir de la repetición de los signos de interrogación o de exclamación o la comicidad, a la que la risa está estrechamente ligada. La atenuación, realizada en la mayor parte de casos por representación de risa, destaca en el uso que de ella hacen los sujetos

jóvenes. Y parecen hacer también un uso destacado de signos quinésicos, aunque, en este caso, no se aprecian diferencias significativas. Esos datos pueden mostrar que los jóvenes tienen más conciencia del uso y la funcionalidad de los signos no verbales, y de los matices expresivos que sus representaciones tienen. Los adultos y mayores emplean menos variedad de signos y signos más directamente relacionables con los que se emplean en comunicación oral cara a cara.

### **3.6. Inventario de los signos más usados: aplicación en el aula de ELE**

Una vez presentados y comentados los resultados de los análisis realizados sobre el empleo de signos paralingüísticos y quinésicos en una muestra de interacciones mediadas por móvil en WhatsApp, pasamos a presentar un inventario de los signos más usados que servirá para la implementación de la comunicación no verbal mediada por móvil en el aula de ELE.

Los resultados de la investigación llevada a cabo nos han permitido elaborar un inventario de signos paralingüísticos y quinésicos empleados en la interacción mediada por móvil, en este caso concreto, a través de WhatsApp. Los signos de uso frecuente de tal repertorio conformarán el contenido básico que, en nuestra opinión, ha de integrarse en los diseños curriculares actuales de ELE, y trabajarse, por tanto, en el aula. A modo de cierre de este capítulo y de introducción de los que siguen, dedicados a la revisión de manuales de ELE y a ofrecer una propuesta didáctica para la enseñanza de signos no verbales de uso frecuente en WhatsApp, recogemos en las tablas 13 y 14 los inventarios básicos a los que se ha hecho referencia.

### Paralenguaje

Signo no verbal	Representación gráfica	Funciones comunicativas principales	Observaciones
<b>Alargamiento del sonido</b>	Repetición de grafía	Alegría, atenuación, intensificación	Normalmente repetición de vocal
<b>Risa</b>	Jaja Jajaja Jajajaja JAJAJAJA	Atenuación comicidad	Relación inversamente proporcional (cuanto más <i>larga</i> sea la risa, más cómica y menos atenuante)
<b>Tono suspendido</b>	Puntos suspensivos (...)	Atenuación, preocupación	También registrado para pausa y silencio (en una ocasión cada una)
<b>Elevación de volumen y/o intensidad</b>	Repetición de signos de puntuación exclamativos e interrogativos	Intensificación, aumento del volumen	Uso solo al final (signo de cierre). Es común encontrar un uso fuera del normativo.

Tabla 13. Inventario de signos no verbales paralingüísticos de uso frecuente en mensajería instantánea

### Quinésica

Signo no verbal	Representación gráfica	Funciones comunicativas principales	Observaciones
<b>Sonrisa</b>		Alegría o atenuación	El emoticono (:)) es el que normalmente se ha utilizado para atenuar
<b>Beso</b>		Apoyo o despedida	Nunca utilizado para saludo, siempre para despedida o añadir matiz cariñoso (apoyo)
<b>Palmas</b>		Alegría, celebración	
<b>Gesto OK</b>		Apoyo, afirmación, "perfecto"	Más utilizado por los jóvenes
<b>Pulgar hacia arriba</b>		Apoyo, afirmación, "ok", "vale".	Más utilizado por segundo y tercer grupo de edad. Para los jóvenes tiene un matiz cortante que, aunque no se ha registrado en el estudio, existe.

Tabla 14. Inventario de signos no verbales quinésicos de uso frecuente en mensajería instantánea

Una vez presentado el inventario de los signos más frecuentes, se da paso al capítulo cuarto de este trabajo, en el que, para empezar, se ofrecerá un análisis de manuales de ELE. A partir de dicho análisis y del inventario que nos ha

permitido crear el estudio descrito en las páginas anteriores, se expondrá una propuesta didáctica, diseñada para poder llenar el vacío que existe en la actualidad en el tratamiento de la comunicación no verbal en el lenguaje digital en las aulas de ELE.

## 4. La comunicación no verbal en el lenguaje digital en ELE: análisis de manuales y aplicación didáctica

### 4.1. Signos no verbales paralingüísticos y quinésicos en manuales actuales de ELE

Con el objetivo de conocer cómo se trabaja en la actualidad, si es que se hace, la comunicación no verbal en el lenguaje digital en ELE, se ha examinado su aparición y tratamiento en algunos de los manuales de español más utilizados en España, a modo de muestra. Se han analizado once manuales, en total, de dos métodos distintos: *Método de español* y *Nuevo Prisma*. Se han tenido en cuenta los seis niveles establecidos por el MCER, repartidos en los tres grados de competencia que establece la legislación: A1 y A2; B1 y B2; C1 y C2.

En la tabla 15, quedan esquematizados los datos del corpus de muestra de manuales revisados:

Nivel	Título del manual	Editorial	Año de publicación
A1	<i>Método de español 1</i>	Anaya	2012
	<i>Nuevo Prisma</i>	Edinumen	2012
A2	<i>Método de español 2</i>	Anaya	2012
	<i>Nuevo Prisma</i>	Edinumen	2013
B1	<i>Método de español 3</i>	Anaya	2013
	<i>Nuevo Prisma</i>	Edinumen	2014
B2	<i>Método de español 4</i>	Anaya	2014
	<i>Nuevo Prisma</i>	Edinumen	2015
C1	<i>Nuevo Prisma</i>	Edinumen	2011
C1-C2	<i>Método de español 5</i>	Anaya	2017
C2	<i>Nuevo Prisma</i>	Edinumen	2012

Tabla 15. Manuales seleccionados para el análisis

Los dos manuales han sido seleccionados como muestra por enmarcarse en el enfoque comunicativo, que, como indica Cestero (1999a, 2017a), es el más adecuado para la enseñanza de comunicación no verbal en ELE.

El curso *Método de español* aúna tradición y nuevas corrientes metodológicas y está compuesto por diez unidades en las que se satisfacen las necesidades funcionales, lingüísticas, pragmáticas y comunicativas del alumno. Está diseñado de manera que estas unidades quedan separadas en dos secciones: una de lengua, donde se atiende plenamente a la competencia lingüística, y una de destrezas, donde se trabajan estos contenidos lingüísticos de manera integrada para desarrollar las distintas habilidades comunicativas. Con este método, el alumno se convierte en el protagonista del proceso de enseñanza-aprendizaje.

*Nuevo Prisma* es un manual elaborado siguiendo el enfoque comunicativo, como ya se ha dicho, orientado a la acción y centrado en el alumno. Este enfoque —y, por ende, el manual— considera al estudiante como un agente social que deberá realizar tareas en distintos contextos socioculturales. Las actividades están diseñadas de manera que se preste especial atención al desarrollo de las estrategias de aprendizaje y de comunicación que ayudan al estudiante a reflexionar sobre su propio proceso de aprendizaje.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la revisión de manuales, que, como se verá, ha permitido constatar la falta de atención de la comunicación no verbal en el lenguaje digital en ELE.

#### 4.1.1. La comunicación no verbal y el lenguaje digital en el grado de competencia A

El grado de competencia A se corresponde con el nivel inicial para el usuario. Este nivel A se subdivide en dos niveles: A1 (un nivel introductorio o de acceso) y A2 (Plataforma) (Consejo de Europa 2002: 25, Instituto Cervantes 2006).

En primer lugar, en lo relativo al nivel **A1 (nivel de Acceso)**, el manual *Método del español 1* no muestra como contenido explícito la enseñanza de la comunicación no verbal, aunque el estudiante sí que puede llegar a adquirir cierta competencia en ella, puesto que el manual se sirve de numerosas viñetas donde la interpretación del gesto es necesaria para completar de la manera correcta el ejercicio. En este tipo de actividades, la decodificación de la postura o el

gesto que presentan los dibujos o fotografías son los que ayudarán al alumno a concretar sus respuestas. No obstante, como ya se ha señalado, no se dedica un espacio específico para el estudio de la comunicación no verbal como tal. En cuanto al lenguaje digital, se puede observar una cantidad importante de ejercicios en los que el soporte ficticio parece ser un teléfono móvil (muestras de lengua en formato SMS, blog, correos electrónicos, etc.). El problema es que estos ejercicios sirven como muestras de lengua estándar, que obligan al alumno a practicar un lenguaje más artificial, pero no lo conducen a reflexionar sobre el uso de este tipo de lenguaje, ni tampoco constituyen un ejemplo de muestra real de lengua.

Por su parte, *Nuevo Prisma* sí trabaja de forma activa la comunicación no verbal, a través de ejercicios en los que el estudiante debe relacionar ciertas imágenes con las emociones que expresan las personas de las fotografías (miedo, ira, alegría, etc.). En cuanto a la aparición del lenguaje digital, de nuevo se utilizan soportes que tienen relación con este sistema de comunicación, pero resultan ser actividades de comprensión lectora o de expresión escrita, donde no se ofrece una reflexión sobre la importancia del tipo de lenguaje utilizado en estos contextos ni, mucho menos, sobre la comunicación no verbal en este tipo de soportes.

En segundo lugar, ya relacionado con el **nivel A2 (Plataforma)**, *Método del español 2* contempla la comunicación no verbal más explícitamente de lo que lo hacía en el nivel anterior. En este manual, sí se pueden encontrar actividades en las que se trabaja directamente con el reconocimiento de gestos, con la proxémica de las relaciones sociales y con el paralenguaje, tratado a partir de la entonación (en este caso concreto, de las oraciones interrogativas). En cuanto al lenguaje digital, se trabaja, tal y como ocurría en los casos del nivel A1, con soportes como conversaciones de WhatsApp o mensajes de Twitter, pero no se ofrece un espacio en el que se trate el lenguaje digital y simplemente son soportes que sirven de pretexto para presentar la lectura y que los alumnos produzcan y lean.

Por otro lado, *Nuevo Prisma* vuelve a incluir actividades sobre el reconocimiento del significado de algunos gestos y expresiones y trabaja en este nivel A2 con algún inventario de expresiones faciales, con la idea de que el discente compare dichos gestos con los de su cultura. Además, trata, ya de manera más específica, el lenguaje corporal en la entrevista de trabajo. En cuanto al paralenguaje, se contempla con un esquema entonativo básico sobre los distintos tipos de proposiciones.

En lo que respecta a la aparición de plataformas de redes sociales o plataformas de mensajería, de nuevo se puede decir que aparecen como soportes de muestras de lengua con las que el alumno puede estar familiarizado, pero sirven como mero pretexto para trabajar estructuras sintácticas, comprensión lectora o expresión escrita (entradas de blog, contestación en un muro de Facebook o un hilo de Twitter, etc.). Hay un caso concreto en el que sí se pretende que el alumno fije la atención en el lenguaje digital, a partir de una muestra de lengua de abreviaturas en un SMS. Aunque no es una muestra real y las abreviaturas no son las que el alumno se podría encontrar en un contexto de inmersión lingüística, se entiende que se busca la reflexión sobre el *uso no normativo* en la interacción digital.

En definitiva, y tal y como se suponía antes de iniciar la revisión, aunque se atiende a la comunicación no verbal y a algunas plataformas digitales, no se trabajan los signos no verbales como parte intrínseca de la comunicación digital en estos primeros niveles.

#### 4.1.2. La comunicación no verbal y el lenguaje digital en el grado de competencia B

El grado de competencia B se corresponde con el nivel de usuario independiente y se subdivide, de nuevo, en dos niveles: B1 (Umbral) y B2 (Avanzado) (Consejo de Europa 2002: 25, Instituto Cervantes 2006).

En el **nivel B1 (Umbral)**, *Método de español 3* no contempla de manera explícita la comunicación no verbal, sino que, tal y como ocurría en el primer volumen de la serie (nivel A1), los signos no verbales se trabajan a partir de viñetas de las que se debe inferir el significado, por lo que la actitud de los personajes que aparecen en ellas resulta de gran valía. Sin embargo, no se trata de manera directa ninguno de los sistemas de comunicación no verbal. Por otro lado, en lo que respecta a la comunicación digital, se encuentran, de nuevo, actividades cuyo diseño gráfico hace referencia a soportes digitales, como simulaciones del chat, mensajes en el muro de una red social, foros o secuencias de blogs, entre otros. De nuevo, sirven como pretexto para que el estudiante se relacione con los contenidos lingüísticos del tema y desarrolle algunas destrezas (sobre todo aquellas como la expresión escrita y la comprensión lectora). No se invita a la reflexión sobre el lenguaje digital (cómo cambia, cómo lo utilizan ellos, si creen que se establecen ciertas diferencias entre culturas, etc.) en ningún momento.

En *Nuevo Prisma* ocurre lo mismo que en *Método de español* en lo relativo a la conversación digital, pero sigue pareciendo importante la representación de la comunicación no verbal: se trabajan, como ocurría en los manuales del grado de competencia A, algunos gestos concretos, en este caso relacionados con tradiciones y sus funciones comunicativas (tirar de las orejas para felicitar un cumpleaños, saludar con dos besos, etc.). De la misma manera, se siguen trabajando expresiones y estados de ánimo a través de, sobre todo, gestos faciales.

Si ya en *Método de español 3* (nivel B1) se considera de manera implícita la comunicación no verbal, en el volumen cuarto, para el **nivel B2 (Avanzado)**, ocurre lo mismo. En este manual no encontramos una reflexión sobre la comunicación digital en sí, sino que muchas de las actividades, de nuevo, se muestran con formatos del tipo entrada de blog, foro para buscar trabajo, conversación de chat, etc. Como ya se ha explicado, no se puede considerar que con este tipo de actividades se trabaje la comunicación no verbal en formatos de interacción digitales, puesto que, por un lado, no se invita a la reflexión sobre el uso de la lengua en estos formatos y, por otro, no se trata de muestras reales de lengua, sino de secuencias adaptadas y creadas *ex profeso* para que el alumno conozca los contenidos lingüísticos correspondientes a cada unidad.

En este mismo nivel, *Nuevo Prisma* hace hincapié en la enseñanza de los esquemas enunciativos interrogativos disyuntivos y los de las órdenes y las ironías. Por este motivo, se puede considerar que se invita a una reflexión y se trabaja con el sistema paralingüístico, siempre ligado a la dimensión pragmática de la comunicación. En cuanto al tratamiento de la comunicación digital, poco o nada hay que añadir a lo apuntado con respecto a los manuales de niveles previos revisados: encontramos ejercicios de rellenar huecos con la forma gramatical correspondiente en una publicación de Facebook, actividades de comprensión lectora de blogs o foros de internet, etc.

De nuevo, la comunión entre la comunicación no verbal y el lenguaje digital o la conversación digital no existe, en este caso en los niveles intermedios.

### 4.1.3. La comunicación no verbal y el lenguaje digital en el grado de competencia C

El grado de competencia C atañe al usuario competente. Este nivel C se bifurca en dos niveles diferenciados: C1 (Dominio operativo eficaz) y C2 (Maestría) (Consejo de Europa 2002: 25, Instituto Cervantes 2006).

En *Método de español 5*, que sirve para los dos subniveles C, esto es, **C1 (Dominio operativo eficaz)** y **C2 (Maestría)**, llama la atención la inexistencia total de aparición de comunicación no verbal. En cuanto a la comunicación digital, se proponen temas (lecturas, contenidos léxicos, etc.) sobre la evolución de las tecnologías y la importancia de internet, las redes sociales y los *smartphones* en la sociedad actual. Sin embargo, y aunque aparecen algunos *emojis* acompañando los textos, no se presta atención su significado o función comunicativa. En estos niveles altos se trabaja con textos y muestras reales de lengua, tales como artículos periodísticos, entrevistas, fragmentos de datos estadísticos, novelas, etc.; pero no con correos electrónicos y otras formas de comunicación mediada por ordenador.

*Nuevo Prisma* (C1) también trata el tema de las nuevas tecnologías y de las redes sociales, centrándose en el uso del teléfono inteligente. En este contexto, trabaja el humor como contenido sociocultural y, en uno de los textos, la maquetación recurre a un *emoji* sonriente (también conocido como *smiley*). No obstante, de nuevo, no se favorece la reflexión sobre la representación de signos no verbales que suponen estos iconos y su importancia para interpretar los mensajes o actos de comunicación. En cuanto a la comunicación digital, se trabaja como se ha hecho en los manuales previos: formatos modernos, diferentes, que intentan integrar los contenidos lingüísticos más tradicionales de una manera distinta, pero en los que el alumno no llega a reflexionar sobre el lenguaje digital.

El último de los volúmenes de *Nuevo Prisma* (nivel C2) sorprende, positivamente, al ofrecer algunas recomendaciones sobre cómo escribir en la red (sin especificar el tipo de medio). Lo hace a través de lecturas con consejos en los que priman la utilización de frases más cortas, la escritura normativa (a pesar de que se dice que no todo el mundo lo hace así) y la concisión y brevedad en el mensaje, para que los lectores no tengan problemas para entenderlo. Si bien este caso no es exactamente lo que se esperaba encontrar al trabajar la interacción digital, sin duda puede servir como ejemplo de actividad de iniciación, pues con

ella se puede presentar el contenido que se quiere tratar y abrir un espacio para el intercambio de opiniones.

#### 4.1.4. Consideraciones finales

La revisión de manuales realizada nos ha permitido constatar, como ya presuponíamos, que no existe conciencia, en el marco profesional de ELE, sobre la importancia de los signos no verbales en la comunicación humana y de la interacción digital, habitual y de gran transcendencia en la época en que vivimos, si bien se vislumbra cierto aumento de interés a medida que suben los niveles de referencia. Este hecho se traduce en casi la completa inexistencia de tratamiento de comunicación no verbal en los manuales de ELE. Sin embargo, la investigación llevada a cabo sobre el empleo de representaciones habituales de elementos paralingüísticos y quinésicos en interacción mediada por móvil, a través de WhatsApp, presentada en los capítulos previos, ha dado cuenta de la gran importancia que tienen estos signos en un tipo de interacción de uso muy frecuente en la era digital que vivimos, lo que nos lleva a considerar que debería ser tenido en cuenta en los programas de ELE y en el aula. Con el propósito de empezar a llenar el vacío existente, ofrecemos, a continuación, una propuesta didáctica para trabajar los signos paralingüísticos y quinésicos de uso frecuente en interacción a través de WhatsApp en el aula de ELE.

#### 4.2. Signos paralingüísticos y quinésicos de uso frecuente en WhatsApp: propuesta didáctica

En esta última sección, presentamos una propuesta didáctica que se ha diseñado para enseñar el uso de los signos no verbales más frecuentes en las conversaciones de WhatsApp a estudiantes de ELE. Comenzaremos detallando las características de la propuesta y los objetivos marcados, así como el nivel al que van dirigidas las actividades, y, lógicamente, los contenidos específicos y la temporalización prevista. Hemos programado una secuencia modelo, siguiendo la propuesta de Cestero (2017: 1111), que se desarrolla con 7 actividades; damos cuenta, también, a continuación, de la relevancia de cada una de ellas y de los objetivos específicos que pretenden conseguir.

#### 4.2.1. Características generales de la propuesta didáctica para trabajar signos paralingüísticos y quinésicos en interacción a través de WhatsApp en ELE

La secuencia de actividades que aquí se presenta está destinada a aprendices con un grado de competencia alto, concretamente entre los **niveles B2 y C1**. Las razones que nos han llevado a seleccionar tal nivel son las siguientes: el chat, como se vio al revisar el MCER y el PCIC, aparece exclusivamente como competencia de un nivel avanzado (C1); se trabaja con datos reales, procedentes del corpus COMIRES y su análisis, por lo que se cree necesario que los estudiantes tengan cierta competencia lingüística y sociopragmática adquirida, y esto no es previsible hasta los niveles altos. Sin embargo, no debemos olvidar que tanto la comunicación no verbal como la interacción digital y, por supuesto, la comunicación no verbal en interacción mediada por móvil, pueden —y deben— trabajarse desde los niveles iniciales (Cestero 2007, 2017a). No obstante, en este caso, se ha optado por no adaptar en demasía la muestra de lengua y, dado que las conversaciones del corpus responden a nivel alto, hemos querido ofrecer un modelo inicial de propuesta para los niveles B2-C1.

En relación con el nivel, se han tenido en cuenta los errores gramaticales u ortográficos que puedan aparecer en las conversaciones que manejamos. Un estudiante de competencia B2-C1 será capaz de comprender las muestras escogidas sin que por ello los errores que puedan aparecer le causen problemas en el aprendizaje; en otras palabras, será capaz de discernir y evitar usos incorrectos o no normativos, tales como la falta de tildes o la desaparición de los signos de interrogación y exclamación de apertura, etc.

Aunque es conveniente que los alumnos con los que se trabaje esta propuesta estén en una situación de inmersión lingüística, puesto que sería interesante que se vieran en la necesidad de utilizar este tipo de tecnologías para comunicarse con nativos, las actividades creadas resultarán viables y adaptables a cualquier contexto de aprendizaje. La secuencia diseñada está pensada para un grupo de **diez estudiantes** que estudian español en Madrid, por lo que se entiende que están en constante contacto con la lengua española.

La propuesta didáctica está programada para **dos sesiones de una duración aproximada de noventa minutos cada una**. Con ella, se ha buscado trabajar de manera integrada las distintas destrezas, aunque se centra, mayoritariamente, en las destrezas de comprensión y producción escrita y producción oral.

Los **objetivos** generales de la propuesta son: **reflexionar** sobre la importancia del lenguaje no verbal, **reconocer y comprender** los principales signos no verbales en la interacción digital (tanto paralingüísticos como quinésicos) y **aprender a utilizar** correctamente dichos elementos en comunicación mediada por móvil.

El enfoque adoptado en la propuesta es, como se ha aconsejado (Cestero 1999a, 2017a), el **comunicativo**, integrando, en su desarrollo, el enfoque por tareas. A partir de una serie de actividades posibilitadoras, los alumnos obtendrán las herramientas necesarias para poder realizar una actividad final con la que se dé término a cada secuencia didáctica. En este caso, la actividad final consistirá en la creación de un diálogo que, por parejas, deban inventar a partir de la descripción de una situación dada.

Por último, definimos las actividades que van a servir para la concreción curricular, que se presentarán de manera jerarquizada en el aula, planteadas a partir de secuencias de dos tipos, actividades posibilitadoras y actividades finales.

Como posibilitadoras, se recurrirá a actividades de distinta índole:

- a) Actividades de formación previa, donde se trabajará, en su mayoría, con ejercicios de motivación (lectura de un texto sobre el tema y debate sobre el mismo).
- b) Actividades de conocimiento del tema, que servirán como práctica controlada y reflexión sobre los aspectos lingüísticos más formales.

Por su parte, en lo que respecta a las actividades finales, se propondrán tareas de simulación en los que se ofrezca al alumno una situación real que resolver.

Además del trabajo en clase, se tendrán en cuenta, a través de una rúbrica de evaluación, los resultados de la actividad final. No debemos olvidar que la evaluación de esta propuesta no será detallada, puesto que debería formar parte de una unidad de contenidos mayor (la secuencia didáctica presentada ocupa dos sesiones de noventa minutos).

Ofrecemos ya, sin más dilación, una propuesta didáctica modelo para enseñar signos paralingüísticos y quinésicos de uso frecuente en interacción a través de WhatsApp.

## 4.2.2. Propuesta didáctica para trabajar signos paralingüísticos y quinésicos de uso frecuente en interacción a través de WhatsApp en ELE

### Actividad 1. No te entiendo

#### **¿Algún malentendido por WhatsApp? Cinco consejos para evitar que vuelva a ocurrir**

Se presupone el tono, se malinterpretan los silencios y se agobia al personal con textos demasiados largos... por eso es necesario tomar medidas para que los mensajes sean claros y no den lugar a conflicto.

Quien más quien menos, **todos nos hemos encontrado alguna vez con una reacción desproporcionada ante [nuestro mensaje de wasap](#)** porque el interlocutor ha interpretado que nuestro tono era arisco, autoritario o indiferente. O a la inversa, **seguro que en alguna ocasión hemos juzgado erróneamente a alguien por cómo nos ha contestado** a través del móvil.

Pues bien, dado que es un mal común, consideramos importante ofrecer una serie de **consejos para evitar malentendidos a través de este servicio de mensajería y favorecer una [comunicación clara, directa y respetuosa](#)**. Así que tomemos nota:

**Hola y adiós.** Las **fórmulas de cortesía para abrir o cerrar una conversación** nunca están de más porque contribuyen a suavizar el mensaje. Los «buenos días» o el «hasta pronto» ayudan, además, a saber cuándo empieza y cuándo termina el comunicado, **sin dar lugar a finales abiertos o a esperar respuestas que, quizá no lleguen. No estás solo.**

Las **formas verbales condicionales o del subjuntivo, así como las preguntas retóricas son convenientes** cuando planteamos alguna propuesta, pues invitan a conocer la opinión de los interlocutores sobre el asunto que se trata. «Podríamos hacer...», «si pudiéramos hacer...», «¿os parece que hagamos...?» restan autoridad a los mensajes y, por ello, favorecen su correcta recepción.

**Expresemos las emociones.** Los emoticonos son una valiosa herramienta para finalizar los enunciados y darles un tono determinado. **La vergüenza, la sonrisa, el enfado o la indiferencia se pueden expresar gráficamente con un simple caracter** y seguro que evitan el posible malentendido.



**Con orden y concierto.** Un mensaje completo y bien estructurado también evita confusiones. De hecho, **es recomendable escribir una idea por cada wasap** para que cuando los destinatarios del mensaje lo lean, comprendan enseguida el significado de la exposición o del comentario punto por punto. **Igualmente, será más fácil contestar a un argumento concreto si se esgrime solo en un wasap.**

**Habla ahora o...** Una de las situaciones más incómodas para el que manda un wasap es no tener respuesta, máxime si forma parte de un grupo donde las posibilidades de respuesta se multiplican. **Esos vacíos son, a menudo, malinterpretados y pueden desembocar en conflictos.** Un simple gesto o comentario será suficiente para no dar pie a esa sensación de incompreensión.

Artículo recuperado de *El Heraldo*: <https://www.heraldo.es/noticias/sociedad/2018/09/21/algun-malentendido-por-wasap-cinco-consejos-para-evitar-que-vuelva-ocurrir-1242083-310.html>

**1. Después de leer el texto, ¿cuál es el consejo que te parece más útil? ¿Te has encontrado alguna vez en alguna situación de malentendido por tratarse de una plataforma digital? ¿Qué pasó? ¿Cómo se podría haber solucionado?**

## Guía de la actividad 1

La actividad 1 se ha diseñado para abrir la sesión. Su objetivo principal es presentar el tema del que se va a hablar en el aula e introducir, de alguna manera, los contenidos lingüísticos que se van a tratar. Después de la lectura del texto, los alumnos deberán contestar, en el contexto del grupo-clase, las preguntas planteadas en el enunciado. La idea es que la clase comience con un pequeño debate que los motive para seguir trabajando con el lenguaje en las redes sociales y la mensajería instantánea e intercambiar unas primeras opiniones con las que puedan sentirse identificados con el tema y se interesen por él. Con esta primera actividad se explotarán, sobre todo, las destrezas relacionadas con la comprensión escrita y la expresión oral.

Una vez se haya cerrado el debate inicial, el docente procederá a hablar sobre la comunicación no verbal (si no conocen las principales características, las explicará), para poder presentar la teoría sobre aspectos tan necesarios como el paralenguaje y la quinésica. Esta explicación se puede trabajar de manera puramente teórica o a través de ejemplos visuales, pero será muy necesario que los alumnos comprendan la importancia de la triple estructura básica y de los dos sistemas principales. Llegando al final de la exposición, el profesor preguntará sobre la relación que los alumnos creen que puede haber entre la comunicación no verbal y el lenguaje en las redes sociales, si creen que muchos de estos malentendidos podrán darse por fallos de comprensión en la comunicación no verbal, etc. Las cuestiones planteadas y las respuestas a las mismas terminarán de activar a los alumnos y los ayudarán a comprender la relación del texto leído con las actividades siguientes.

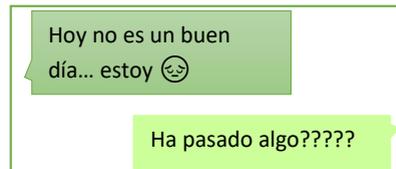
## Actividad 2. ¿Lo digo o no lo digo?

**2. Ya hemos hablado de que los signos no verbales pueden matizar el mensaje verbal al que acompañan y también comunicar de manera aislada. ¿En qué casos de los siguientes se da cada uno?**

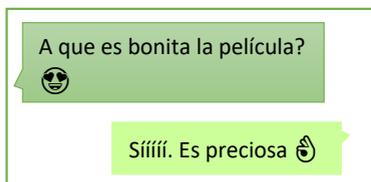
a)



c)



b)



d)



### Guía de la actividad 2

En este segundo ejercicio, se entiende que ya se ha impartido, como se indicó con anterioridad, la materia teórica sobre las diferencias entre paralinguaje y quinésica y cómo ambos sistemas pueden afectar a la comunicación. Después de trabajar con el texto y con la teoría que se quiere presentar, se ha creído necesario tratar con actividades de presentación, para que los estudiantes puedan familiarizarse con los diferentes signos y sus funciones. Los ejercicios presentados a partir de este momento se basarán, en la medida de lo posible, en los signos inventariados a partir de la investigación descrita en este trabajo. Sin embargo, se ha considerado posible introducir algunos signos que, aunque no se hayan registrado en el corpus COMIRES, pueden ser fácilmente reconocibles.

Lo que debe hacer el discente en esta actividad será deducir qué signos (tanto paralingüísticos como quinésicos) acompañan al mensaje verbal y cuáles son los que comunican de manera aislada. Se trata de una actividad individual que, después, deberá ponerse en común por parejas, para contrastar los resultados y las opiniones.

### Actividades 3 y 4

**3. Interpretación de signos paralingüísticos.** Practica con tu compañero para interpretar esta conversación en voz alta. ¿Qué marcas o signos has tenido en cuenta? Recuerda que la entonación, el volumen y la duración del sonido son muy importantes a la hora de comunicar.



**4. Concretando saberes.** Fíjate en la representación de los signos paralingüísticos del ejercicio anterior. ¿Podrías pensar en alguna regla? ¿Se te ocurre alguna más que se pueda añadir? Para ello, relaciona los conceptos de cada columna.

Repetición de letras

Elevación del tono / volumen

Repetición de los signos de exclamación

Alargamiento del sonido

Uso de mayúsculas

Risa

Uso repetido de *ja*

Elevación del tono o intensidad

## Guía de las actividades 3 y 4

En la actividad 3, se ha extraído el contexto real de una de las interacciones del corpus COMIRES. A partir de ella, se espera que el alumno reflexione sobre la importancia de los signos paralingüísticos. En este caso, por parejas, deberán representar, después de haber leído el intercambio comunicativo, la interpretación que hagan de la interacción. El ejercicio se preparará en clase, en parejas, y se pondrá en común una vez que los alumnos hayan practicado su *representación*. El principal objetivo de la tarea será reflexionar sobre la importancia de los signos paralingüísticos e introducir al alumno en su interpretación, algo que será necesario tanto para su competencia digital como pragmática a la hora de comunicarse a través de la mensajería instantánea.

Por su parte, la actividad 4, que se ha decidido relacionar con la 3, exige que el alumno haya comprendido lo que se ha trabajado en la actividad anterior. Así, deberá conectar las ideas presentadas en cada columna. En la columna de la izquierda, se muestran las distintas representaciones de los signos no verbales y, en la de la derecha, los signos no verbales a los que podría hacer referencia cada representación gráfica. En este caso, como se ha podido ver, tratamos el paralenguaje. El objetivo es que el alumno reflexione sobre lo que acaba de leer en el ejercicio 3 y relacione cada signo con su representación, para que, cuando tenga que enfrentarse al uso de estos elementos en una situación concreta, pueda reconocerlos sin problema y evitar malentendidos. Ambas actividades se deberán llevar a cabo por parejas.



## Guía de la actividad 5

En este caso, se han escogido algunos ejemplos encontrados en el corpus analizado en los que la risa tiene distintas funciones. El objetivo principal de la actividad es que los estudiantes sean conscientes del valor de la risa y de su representación. De esta manera, se abrirá un debate en el aula para intentar llegar a un acuerdo sobre las funciones que desempeña la risa en cada uno de los contextos. Con ejercicios de esta índole, el alumno será capaz de reconocer las distintas funciones de la risa según su representación gráfica.

La situación didáctica en la que se realizará esta actividad será de manera individual. No obstante, una vez los alumnos hayan terminado, se les pedirá que pongan en común (por parejas o grupos de tres) las impresiones que han tenido sobre las distintas formas de representar la risa y lo que cada una aporta al intercambio comunicativo. Después, las reflexiones resultantes se podrán en común con el resto de la clase, para que los alumnos intercambien sus opiniones de manera general y, en el caso de que las hubiera, las discrepancias y los distintos puntos de vista.

### Actividad 6. De *emojis* y emoticonos

**6. Fíjate en los siguientes intercambios comunicativos. ¿Qué emoticonos o emojis utilizan? ¿Crees que son muy comunes? ¿Qué significado tiene, según el contexto, cada uno de ellos? ¿Son también así en tu cultura?**

Qué bien, que hoy nos vemos!!!!

Siiiiiii! Por fin!! :)

Emoji: \_\_\_\_\_  
Significado: \_\_\_\_\_

Tíaaaa 🙌🙌🙌🙌🙌🙌

Qué paaaaaasa?

Emoji: \_\_\_\_\_  
Significado: \_\_\_\_\_

Estoy harta eh... no puedo más.

No digas que no te avisé... :)

👍

Anda, porfa, no te enfades 😞

Joe, es que siempre igual...

Emoji: \_\_\_\_\_  
Significado: \_\_\_\_\_

Hasta mañana!

😞

Emoji: \_\_\_\_\_  
Significado: \_\_\_\_\_

A ver si te veo no? Cosa guapa

Este finde mismamente

Me parece bien 😊

Emoji: \_\_\_\_\_  
Significado: \_\_\_\_\_

Te apetece plan de pisci?

Siempre!!!!! 🐾🐾🐾🐾

Emoji: \_\_\_\_\_  
Significado: \_\_\_\_\_

## Guía de la actividad 6

En esta actividad, el alumno deberá reconocer los distintos significados y funciones de los *emojis* que aparecen en los intercambios comunicativos seleccionados. Además, deberá reflexionar sobre su frecuencia de aparición en las conversaciones a través de mensajería instantánea y las posibles diferencias con las respectivas en su cultura materna.

La actividad se trabajará de manera individual, al principio, y por parejas o grupos pequeños, después. Los agrupamientos servirán para poner en común las distintas opiniones, para, finalmente, intercambiar las ideas suscitadas con el grupo-clase y compartir así los puntos de vista que surjan.

## Actividad final. ¡Qué hago!

**Situación 1. El cachorro abandonado**

Vas paseando por la calle cuando, de repente, te encuentras con un cachorro abandonado en una caja. Sabes que tu madre nunca ha querido tener mascotas, pero no puedes resistirte y le mandas una foto por WhatsApp. Convéncela, por este medio, de que te lo puedes llevar a casa y adoptarlo.

**Situación 2. El examen suspenso**

Estás hablando con un/a amiga/a por WhatsApp y, de repente, te llega un correo electrónico en el que te comunican que has suspendido un examen importante y debes repetir la asignatura. Habías estudiado muchísimo para este examen y ahora tienes que pasar otro año en la universidad.

**Situación 3. El compromiso**

Tu pareja te llevó por sorpresa a un viaje a la playa y, mientras disfrutabais de una cena romántica, te sorprendió pidiéndote matrimonio. ¡No te lo puedes creer! ¡Es perfecto! Cuéntaselo por WhatsApp a tu mejor amigo/a, con todo lujo de detalles.

**Situación 4. El plan imposible**

Un amigo al que hace mucho que no ves te invita a un concierto. Tú, que no estás muy convencido, al principio aceptas el plan, pero luego lo piensas mejor y crees que ha sido una mala idea. Intentas no aceptar la invitación por WhatsApp, pero él te lo pone muy difícil.

### Situación 5. La lotería



Es 22 de diciembre y acabas de escuchar por la radio que el número premiado con el Premio Gordo de la lotería de Navidad es el mismo que el del décimo que tú compraste para compartir con tu hermano. Él está trabajando, no ha podido seguir el sorteo y no puedes hablar por teléfono con él, pero no puedes aguantar. ¡Corre a contárselo!

### Guía de la actividad final

La tarea final consiste en que, por parejas, los estudiantes recreen una conversación por WhatsApp, a partir de una situación dada. En este caso, el docente deberá preparar tantas situaciones como parejas haya en el aula, por lo que lo que aquí se ofrece es un ejemplo de cómo deberían diseñarse las fichas que reciben los alumnos (en nuestra muestra, diez). El objetivo principal de la actividad es que, tras haber reflexionado sobre los distintos usos y las funciones de los signos no verbales estudiados, los alumnos puedan crear y desenvolverse en situaciones en las que sea muy importante la intención del emisor y, por ello, la comunicación no verbal que utilice (el tono del mensaje, los gestos significativos que puedan acompañar la escritura, etc.). Por ese motivo, se han elegido situaciones tan diferentes como las que se presentan en la ficha anterior. Con ellas se busca que cada contexto sea distinto y que, tras una puesta en común, se pueda ver la importancia de los signos no verbales utilizados.

Al comienzo de la segunda sesión, cada pareja elegirá (o recibirá) una situación que deba representar. A partir de ese momento, contará con aproximadamente 30 minutos para preparar la conversación y recrearla a través de WhatsApp. Una vez creada, tendrán que presentarla a la clase y representarla, dando voz a los elementos paralingüísticos y reproduciendo los elementos quinésicos que hayan utilizado. Cada equipo dispondrá de alrededor de 10 minutos para presentar su intercambio comunicativo. En los casos en los que sea posible, lo más indicado es que la conversación aparezca proyectada para que los demás alumnos puedan seguir su lectura y vayan identificando los elementos no verbales que los compañeros hayan utilizado.

## Evaluación

Para finalizar la secuencia programada, el docente (heteroevaluación) y los estudiantes (coevaluación) llevarán a cabo la evaluación, utilizando la rúbrica que se ofrece a continuación:

<b>Indicador</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<i>Adecuación del tono de la conversación a la situación</i>	La conversación es adecuada para la situación (longitud, estilo, expresión)	La conversación es más o menos adecuada para la situación (longitud, estilo, expresión)	La conversación no es adecuada para la situación (longitud, estilo, expresión)
<i>Adecuación del uso de los elementos paralingüísticos</i>	Los elementos paralingüísticos utilizados son idóneos y variados. Además, se han tratado de manera completa tanto en el texto como en la exposición.	Los elementos paralingüísticos son correctos, pero no se han tratado de manera correcta en la exposición.	Los elementos paralingüísticos no son adecuados para la conversación o no se han representado correctamente.
<i>Adecuación en el uso de los elementos quinésicos</i>	Los elementos quinésicos utilizados son idóneos y variados. Además, se han tratado de manera completa tanto en el texto como en la exposición.	Los elementos quinésicos son correctos, pero no se han tratado de manera correcta en la exposición.	Los elementos quinésicos no son adecuados para la conversación o no se han representado correctamente.
<i>Representación de la conversación</i>	La exposición se ajusta al tiempo y resulta clara para entender la importancia de los signos no verbales.	La exposición no se ajusta del todo al tiempo y pueden surgir dudas sobre el uso de los signos no verbales.	La exposición no se ajusta al tiempo y no resulta clara para entender la importancia de los signos no verbales.

## 5. Conclusiones

El estudio sociolingüístico de la comunicación no verbal que se ha presentado en las páginas anteriores ha permitido establecer una metodología específica de estudio y datos relevantes como una primera aproximación a la investigación de una nueva forma de comunicación a través de plataformas surgidas con el desarrollo de las nuevas tecnologías, concretamente de la aplicación móvil WhatsApp. Para ello, se tomaron como base teórica y metodológica algunos estudios sobre el uso y las funciones de los emoticonos y *emojis* (Sampietro 2016), sobre la pragmática de la puntuación (Figueras 2014) sobre comunicación no verbal (Poyatos 1994a, 1994b; Cestero 2016), de análisis del discurso y de la conversación (Cestero 2000, Yus 20011) y de características específicas del tipo de lenguaje al que se atiende (Alcántara 2014, Calero 2014). Se ha diseñado un corpus específico, el COMIRES (*Corpus de Mensajería instantánea y en Redes Sociales*), del que se ha recogido una primera muestra, en la que se ha analizado, cualitativa y cuantitativamente, el empleo de signos no verbales paralingüísticos y quinésicos. Este análisis ha permitido, además, acercar la comunicación no verbal en la interacción digital al ámbito del español como lengua extranjera, a partir del diseño de una aplicación didáctica concreta para el aula de ELE.

Se ha podido comprobar, creemos, que la coestructuración entre signos verbales y no verbales que conforma la triple estructura básica propuesta por Poyatos (1994a) para explicar la forma natural de comunicación humana existe también, y resulta necesaria, en la comunicación digital mediada por móvil en WhatsApp. Si bien lo reducido del corpus nos lleva a tomar los resultados de la investigación como una primera aproximación, han servido para demostrar la importancia de la representación de signos no verbales en este tipo de comunicación. Prueba de ello es el alto número de casos de empleo de signos documentados en el corpus: 289 de signos paralingüísticos y 127 de quinésicos.

Es necesario recordar que la representación del paralinguaje en la comunicación digital a través de plataformas de mensajería instantánea como la que nos ocupa supone un reto para el emisor ya que, mediante procedimientos gráficos (a través de un canal visual) deberá compensar la falta de un canal auditivo imprescindible en los signos paralingüísticos. No ocurre lo mismo con la quinésica, pues la representación icónica, a través de canal visual, servirá en la reproducción de gestos faciales y corporales, así como de posturas. Estas consideraciones llevan a llamar la atención sobre el hecho de que, a pesar de todo, se emplean más signos paralingüísticos que quinésicos en el corpus estudiado, lo que ha de relacionarse, posiblemente, con la plurifuncional y la gran incidencia en la interpretación de los actos comunicativos que tienen estos elementos.

Por otro lado, nos parece un resultado de interés que las 289 apariciones de signos paralingüísticos registradas en el corpus correspondan a 45 grafías distintas, que representan gráficamente, con variación formal, ocho signos no verbales: alargamiento de sonido, risa, elementos cuasi-léxicos, tono suspendido, elevación de volumen, modulación de voz, pausa y silencio. Sin embargo, los 127 signos quinésicos documentados corresponden a 35 iconos diferentes que representan 30 signos no verbales, de los que los siete de uso frecuente son los siguientes: sonrisa, beso, palmadas, brazo con el codo flexionado y el puño cerrado (haciendo fuerza), mano con los dedos pulgar e índice en contacto (mano\_ok), manos arriba y dedo pulgar hacia arriba. Estas cifras indican que cada signo quinésico se representa, de manera general, con un emoticono o *emoji* concreto, y, por tanto, está más *estandarizado* el uso de unidades de representación, lo que no ocurre con los signos paralingüísticos aún.

Es posible que la razón de que se haya documentado menos variedad de signos quinésicos en la muestra analizada deba buscarse en el hecho de que suele haber una relación intrínseca entre el gesto y el emoticono que lo representa y que lo hace fácilmente reconocible. Además, en el caso de la quinésica, no hay una transposición de los canales (no se pasa de un tipo de canal a otro para producir e interpretar los signos), sino que el canal por el que llegan los signos es el mismo, el visual. El paralinguaje, sin embargo, supone la transposición de unidades que llegan por el canal auditivo a unidades que llegan por el visual, lo que dificulta la sistematización formal y explica la gran variabilidad gráfica, aunque, poco a poco, parecen establecerse grafías más definitivas, así, por ejemplo, la risa se relaciona siempre con su representación gráfica "jajaja" y el alargamiento de sonido se realiza repitiendo ciertas letras.

Los resultados obtenidos en los análisis realizados nos han permitido llegar a conclusiones y consideraciones que a continuación apuntamos.

En relación con el paralenguaje, ya en el marco teórico se estableció una diferenciación sobre las posibles representaciones de elementos no verbales basada, por un lado, en el estudio de los signos de puntuación y, por otro, en las marcas de oralidad. La investigación realizada nos permite considerar que parece que, efectivamente, se pueden tomar los signos de puntuación como representación de signos paralingüísticos característica del medio de comunicación estudiado. Los estudios previos (Alcántara, 2014) no han atendido a las funciones que desempeñaban estos signos en la comunicación, en este trabajo inicial, no obstante, se ha podido comprobar que no solo son importantes, sino que, además, hay dos de uso frecuente y fundamental: muestras de emoción y regulación del discurso.

Los signos paralingüísticos habituales relacionados con la puntuación que se han identificado en el corpus han sido la repetición de los signos de exclamación y de interrogación y los puntos suspensivos.

- **Signos de exclamación e interrogación:** aunque no son los más frecuentes, se utilizan para representar una elevación en el volumen de la voz por parte del emisor, con la idea de mostrar emociones. Estos signos son utilizados, en mayor medida, por los hablantes mayores y por las mujeres, aunque se registran algunos casos también en las intervenciones de hombres.
- **Puntos suspensivos**<sup>24</sup>. Destacan como utilizados por los hombres más mayores y pueden representar tres signos paralingüísticos: un significativo tono suspendido y pausas y silencios, en menor medida<sup>25</sup>.

Las marcas de oralidad identificadas como signos no verbales paralingüísticos habituales son los apoyos de turnos de habla, alargamientos de sonido,

---

<sup>24</sup> Sería interesante estudiar, a partir de un corpus mayor, qué funciones comunicativas desempeñan los puntos suspensivos según el número de puntos que conformen su representación gráfica.

<sup>25</sup> Como se mencionó en el capítulo primero, se puede hablar de un abandono de la norma. El hablante no muestra una preocupación excesiva por una correcta escritura. Prueba de ello son los múltiples fallos ortotipográficos que aparecen en las muestras analizadas y que, aunque no se les haya prestado atención en este estudio, podría ser un tema importante y de gran interés para trabajos futuros.

elevaciones de volumen, risa o algunas marcas personales que pudieran hacernos pensar en el reflejo directo del idiolecto del hablante.

- **Apoyos de turnos de habla.** Se han registrado elementos cuasi-léxicos (aha) o alargamientos vocálicos<sup>26</sup> con esta función, aunque muy pocos.
- **Alargamiento de sonidos.** La función principal de la repetición de vocales, representando un alargamiento de sonido (signo paralingüístico), es mostrar alegría (muestra de emociones) y, de manera secundaria, atenuar (regulador). Su uso es más frecuente en las intervenciones de mujeres jóvenes, aunque en algunos casos se usa como otro signo paralingüístico: elevación de volumen.
- **Elevación de volumen.** Este signo paralingüístico, aparte de representarse en la muestra mediante exclamaciones o repetición de exclamaciones y de signos de interrogación, así como mediante la repetición de vocales, se representa frecuentemente con el uso de mayúsculas.
- **Risa.** Junto con el alargamiento de sonido, la risa es el signo paralingüístico más utilizado en el corpus estudiado. Se ha podido comprobar que el aumento del número de elementos *ja* es directamente proporcional a la función de comicidad. Por norma general, las risas representadas por tres elementos tienden a funcionar como atenuantes, mientras que cuando están formadas con cuatro elementos o más indican comicidad de manera progresiva. Además, parece que esta distinción está especialmente presente en las intervenciones de los jóvenes.

La base del estudio de la quinésica en la comunicación a través de WhatsApp, como se detalló en el capítulo primero, está en los emoticonos, por ser las representaciones icónicas disponibles en la plataforma para la comunicación mediada por móvil. Por los resultados de trabajos previos, se partía de la hipótesis de que las mujeres son las que hacen un mayor uso y más variado de *emojis*, mientras que los hombres emplean tales recursos para “adornar” el mensaje y no tanto con una función pragmática similar al de empleo de signos quinésicos en la comunicación natural cara a cara. Sin embargo, los resultados de los análisis realizados han arrojado datos diferentes, aunque han de tomarse como iniciales por lo reducido de la muestra, concretamente que los hombres, en proporción,

<sup>26</sup> Uno de los hablantes emplea una repetición vocálica “queeeeeee/ he visto algunos/ pero de los primeros”. Con esta secuencia el hablante no solo no pierde el turno, sino que retoma un tema anterior, así que es un alargamiento regulador.

parecen hacer un mayor uso de signos quinésicos que las mujeres y, además, se trata de uso funcional siempre<sup>27</sup>.

Los emoticonos y *emojis* que podemos considerar de uso frecuente son 7 (de los 35 identificados en el corpus). Los más habituales son la sonrisa y el beso (despedida), signos quinésicos muy comunes en las conversaciones cara a cara y fácilmente reconocibles a partir de los iconos que ofrece la aplicación. De nuevo, se puede pensar que la mayor frecuencia de empleo de determinados iconos se relaciona con la mayor frecuencia de empleo de los signos no verbales a los que representa en su producción en cualquier conversación cara a cara, tal y como ocurre con el paralenguaje<sup>28</sup>. Por otro lado, el hecho de que los signos quinésicos presenten menos variación formal puede deberse a la iconicidad que posibilita la interpretación rápida, lo que favorece la "estandarización" de formas.

Además, los resultados obtenidos nos han permitido aventurar la consideración de que, en muchas ocasiones, los informantes emplean signos como "recursos espejo", es decir, se acomodan al empleo del interlocutor, tal y como ocurre en las conversaciones naturales cara a cara. Cada interlocutor, pues, adapta la manera en la que se comunica a su receptor, tal y como se ha podido comprobar por los resultados obtenidos al analizar las distintas interacciones (que se diferencian por los sujetos que las producen y la relación que existe entre ellos) recogidas para el estudio.

Los datos, por último, nos llevan a pensar que, en esta nueva forma de comunicación, no se pretende la creación de nuevos sistemas o de un lenguaje específico, sino que se intenta acercar la comunicación mediada a la conversación cotidiana a partir de la búsqueda y el empleo de formas gráficas o icónicas que representan signos de uso necesario, en este caso, paralingüísticos y quinésicos.

El estudio llevado a cabo demuestra que los signos no verbales son imprescindibles y que necesariamente deben coestructurarse con los verbales, independientemente de la forma en la que se representen, para que se produzca

<sup>27</sup> Como se apuntó en el capítulo de resultados, la diferencia en frecuencia de uso de signos quinésicos por parte de hombres y mujeres es muy poca, por lo que los datos no son significativos, aunque la mayor proporción en las intervenciones de hombres podría apuntar una tendencia, que se tendrá que confirmar o no en futuras investigaciones.

<sup>28</sup> A este respecto es conveniente mencionar que la representación de elementos cuasi-léxicos también es importante y, aunque no haya mostrado una frecuencia significativa en el estudio, se puede considerar que relación estrecha entre estos elementos y su representación gráfica hace que sean la tercera categoría de signos paralingüísticos más utilizada.

comunicación. Por ello, resultan de gran relevancia en la enseñanza de una lengua no materna, asunto que ha guiado la última parte de la investigación, en la que se ha analizado su tratamiento en manuales de ELE y, a partir del gran vacío hallado al respecto, se ha diseñado y ofrecido una secuencia didáctica que pueda servir de modelo para la inclusión de estos recursos en los programas y aulas de ELE.

## Referencias bibliográficas

- ALCÁNTARA PLA, Manuel (2014): "Las unidades discursivas en los mensajes instantáneos de wasap", *Estudios de Lingüística del Español*, 35, pp. 223-242. Disponible en: <http://infoling.org.elies/> [Consulta: 22/07/2019].
- BRIZ GÓMEZ, Antonio (coord.) (1995): *La conversación coloquial (Materiales para su estudio)*, Valencia: Universitat de València. (Anexo XVI de la Revista *Cuadernos de Filología*).
- CALERO VAQUERA, M. Luisa (2014): "El discurso de WhatsApp: entre el Messenger y e SMS", *Oralia*, 17, pp. 85-114. Disponible en: [https://iabspain.es/wp-content/uploads/estudio-anual-redes-sociales-iab-spain-2019\\_vreducida.pdf](https://iabspain.es/wp-content/uploads/estudio-anual-redes-sociales-iab-spain-2019_vreducida.pdf) [Consulta: 22/07/2019].
- CESTERO, Ana M. (1999a): *La comunicación no verbal y la enseñanza de lenguas extranjeras*, Madrid: ArcoLibros.
- CESTERO, Ana M. (1999b): *Repertorio básico de signos no verbales del español*, Madrid: Arco/Libros.
- CESTERO, Ana M. (2000): *El intercambio de turnos de habla en la conversación (análisis sociolingüístico)*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- CESTERO, Ana M. (2007): "La comunicación no verbal en el Plan Curricular del Instituto Cervantes: apuntes para su enseñanza", *Frecuencia L. Revista de Didáctica de Español Lengua Extranjera*, 34, pp. 15-21.
- CESTERO, Ana M. (2016): "La comunicación no verbal: propuestas metodológicas para su estudio", *LinRed*, 13 (Monográfico VI Jornadas de lengua y comunicación: "Comunicación no verbal: estudio y enseñanza"). Disponible en: [http://www.linred.es/monograficos\\_pdf/LR\\_monografico13-2-articulo1.pdf](http://www.linred.es/monograficos_pdf/LR_monografico13-2-articulo1.pdf) [Consulta: 22/07/2019].
- CESTERO, Ana M. (2017a): "La comunicación no verbal", en Ana M. Cestero Mancera e Inmaculada Penadés Martínez (eds.), *Manual del profesor de ELE*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, Servicio de Publicaciones, pp. 1051-1122.
- CESTERO, Ana M. (2017b): "La comunicación no verbal en discurso persuasivo empresarial", *Pragmalingüística*, 25, pp. 124-145. Disponible en: <https://revistas.uca.es/index.php/pragma/article/view/3444/3764> [Consulta: 22/07/2019].
- CESTERO, Ana M. (2017c): "Comunicación no verbal y diversidad cultural: necesidades y recursos en EL2 y ELE", en D. G. Níkleva (ed.), *Necesidades y tendencias en la formación del profesorado de español como lengua extranjera*, Bern: Peter Lang, pp. 339-382.

- CESTERO, Ana M. (2018a): "Recursos no verbales en comunicación persuasiva: imagen, proxémica y paralenguaje", *Lengua y Habla*, 22, pp. 135-159. Disponible en: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/lenguayhabla/article/view/12820> [Consulta: 22/07/2019].
- CESTERO, Ana M. (2018b): "Recursos no verbales en comunicación persuasiva: gestos", *ZER. Revista de Estudios de Comunicación*, 23/44, pp. 69-92. Disponible en <http://www.ehu.es/ojs/index.php/Zer/article/view/18130/17344> [Consulta: 22/07/2019].
- CESTERO, Ana M., FORMENT, M. José, GELABERT, Mar y MARTINELL, Enma (2019): *Diccionario audiovisual de gestos españoles*, Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá.
- COLL, Josep, GELABERT, M. José y MARTINELL, Enma (1990): *Diccionario de gestos con sus giros más usuales*, Madrid: Edelsa.
- CONSEJO DE EUROPA (2002): *Marco común europeo de referencia para las lenguas: aprendizaje, enseñanza, evaluación*, Madrid: Secretaría General Técnica del MECD-Subdirección General de Información y Publicaciones / Anaya (Traducción al español del Instituto Cervantes). Disponible en: [https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca\\_ele/marco/cvc\\_mer.pdf](https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/marco/cvc_mer.pdf) [Consulta: 22/07/2019].
- FIGUERAS BATES, Carolina (2014): "Pragmática de la puntuación y las nuevas tecnologías", *Revista Normas*, 4, pp. 135-160.
- FUNDÉU BBVA (2017): "Un wasap y wasapear, adaptaciones adecuadas al español", *Fundéu BBVA*, EFE: Fundéu BBVA. 29 junio 2017. Disponible en: <https://www.fundeu.es/recomendacion/wasap-y-wasapear-grafias-validas/> [Consulta: 22/07/2019].
- GONZÁLEZ, Alberto (31 enero 2019): "El número de usuarios de Internet en España crece en 4 millones: el 93 % de la población ya está conectada", *Marketing4ecommerce*. Disponible en: <https://marketing4ecommerce.net/el-numero-de-usuarios-de-internet-en-espana-crece-en-4-millones-el-93-de-la-poblacion-ya-esta-conectada/> [Consulta: 30/07/2019].
- IAB SPAIN (2019): *Estudio Anual Redes Sociales*, iab.spain.es. Disponible en: [https://iabspain.es/wp-content/uploads/estudio-anual-redes-sociales-iab-spain-2019\\_vreducida.pdf](https://iabspain.es/wp-content/uploads/estudio-anual-redes-sociales-iab-spain-2019_vreducida.pdf) [Consulta: 30/07/2019].
- INSTITUTO CERVANTES (2006): *Plan curricular del Instituto Cervantes. Niveles de referencia para el español*, 3 volúmenes, Madrid: Instituto Cervantes-Biblioteca Nueva.
- MARTINELL, Enma y UEDA, Hiroto (2018): *Diccionario de gestos españoles* (versión en internet). Disponible en: <http://gamp.c.u-tokyo.ac.jp/~ueda/gestos/index.html> [Consulta: 30/07/2019].
- MEO-ZILIO, Giovanni y MEJÍA, Silvia (1980-1983): *Diccionario de gestos: España e Hispanoamérica*. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo.
- MIRAS, Elisabeth (2017): *Nuevas tecnologías en la clase de español como lengua extranjera*, Máster en Enseñanza del Español como Lengua Extranjera (UAH). Material no publicado, pp. 1-33.
- OBSERVATORIO (2011): *Informes distritales Puente de Vallecas*. Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la ciudad de Madrid. Dirección general de inmigración y cooperación al desarrollo, Madrid: Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales. Disponible en: <http://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/CooperacionElnmigracion/Inmigracion/>

[EspInformativos/MadridConvive/Observatorio/Publicaciones/Informe%20Distrito%20Puente%20Vallecas.pdf](#) [Consulta: 30/07/2019].

POYATOS, Fernando (1994a): *La comunicación no verbal. Cultura, lenguaje y conversación*, Madrid: Itsmo.

POYATOS, Fernando (1994b): *La comunicación no verbal. Paralenguaje, kinésica e interacción*, Madrid: Itsmo.

POYATOS, Fernando (2017): *La comunicación no verbal en la enseñanza integral del Español como Lengua Extranjera*, Monografía publicada en *E-eleando ELE en Red* (1), Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá, Servicio de publicaciones. Disponible en: [https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/34522/comunicacion\\_poyatos\\_e-eleando\\_2017\\_N1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/34522/comunicacion_poyatos_e-eleando_2017_N1.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [Consulta: 30/07/2019].

PRESEEA (2003), *Metodología del «Proyecto para el estudio sociolingüístico del español de España y de América»* (PRESEEA), PRESEEA. Disponible en: <http://preseea.linguas.net/Portals/0/Metodologia/METODOLOG%C3%8DA%20PRESEEA.pdf> [Consulta: 30/07/2019].

RAE (2015): *Ortografía de la lengua español*, Real Academia Española. España: Espasa libros.

ROMERO, Santiago (21 enero 2019): "WhatsApp ya es la aplicación más popular del mundo", *BBVA.com*. Disponible en: <https://www.bbva.com/es/whatsapp-ya-es-la-aplicacion-mas-popular-del-mundo/> [Consulta: 30/07/2019].

SAMPIETRO, Agnese (2016): *Emoticonos y emojis. Análisis de su historia, difusión y uso en la comunicación digital actual*, València: Universitat de València.

YUS R., Francisco (2001): *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*, Barcelona: Ariel.

YUS R., Francisco (2011): *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*, Barcelona: Ariel.

WE ARE SOCIAL (2019): "Digital 2019 España", *Hootsuite*. Disponible en: [https://drive.google.com/file/d/1C3--A3trMM21Ga6mdrlyMa2cw205V\\_k5/view](https://drive.google.com/file/d/1C3--A3trMM21Ga6mdrlyMa2cw205V_k5/view) [Consulta: 30/07/2019].

## Manuales de ELE analizados

EQUIPO NUEVO PRISMA (2011): *Nuevo Prisma. Curso de español para extranjeros* (Nivel C1), Madrid: Edinumen.

EQUIPO NUEVO PRISMA (2012): *Nuevo Prisma. Curso de español para extranjeros* (Nivel A1), Madrid: Edinumen.

EQUIPO NUEVO PRISMA (2012): *Nuevo Prisma. Curso de español para extranjeros* (Nivel C2), Madrid: Edinumen.

EQUIPO NUEVO PRISMA (2013): *Nuevo Prisma. Curso de español para extranjeros* (Nivel A2), Madrid: Edinumen.

EQUIPO NUEVO PRISMA (2014): *Nuevo Prisma. Curso de español para extranjeros* (Nivel B1), Madrid: Edinumen.

EQUIPO NUEVO PRISMA (2015): *Nuevo Prisma. Curso de español para extranjeros* (Nivel B2), Madrid: Edinumen.

PELÁEZ SANTAMARÍA, S. et al. (2012): *Método de español 2*, Madrid: Anaya ELE.

PELÁEZ SANTAMARÍA, S. et al. (2014): *Método de español 4*, Madrid: Anaya ELE.

ROBLES ÁVILA, S. et al. (2012): *Método de español 1*, Madrid: Anaya ELE.

ROBLES ÁVILA, S. et al. (2013): *Método de español 3*, Madrid: Anaya ELE.

ROBLES ÁVILA, S. et al. (2017): *Método de español 5*, Madrid: Anaya ELE.

# E-**le**ando

ELE en Red.

Serie de monografías y materiales para la enseñanza de ELE

E- de enseñanza y excelencia, esencia de nuestra identidad; ELE de Español como Lengua Extranjera, nuestra razón de ser. *E-**le**ando* es una publicación periódica y digital que, aprovechando las ventajas de la red, pone a disposición de todo aquel que esté interesado en el Español como Lengua Extranjera (ELE), en cualquier punto del planeta, una serie de monografías y materiales didácticos realizados por expertos en las diversas materias que integran este apasionante ámbito de la lingüística aplicada.

*E-**le**ando. ELE en Red* es editada por el [Máster en Enseñanza de Español como Lengua Extranjera](#), estudio propio de la Universidad de Alcalá, y por el [Máster Universitario en Formación de Profesores de Español](#); con ellos, la Universidad de Alcalá atesora más de 20 años formando especialistas en ELE. Nace en 2017, bajo la dirección de Ana M. Cestero Mancera, catedrática de Lingüística General de la Universidad de Alcalá, y cuenta con un comité de expertos integrado por profesionales de gran prestigio.

## La comunicación no verbal en la interacción digital y su aplicación a la enseñanza de ELE

En el presente trabajo se pretende conocer el funcionamiento de una nueva forma de comunicación surgida en plataformas digitales con el principal objetivo de diseñar una aplicación didáctica para su enseñanza en el ámbito de Español como Lengua Extranjera (ELE).

Para ello, se partirá de un corpus de datos creado por la autora, el corpus COMIRES (*Corpus de Mensajería Instantánea y en Redes Sociales*), que permitirá analizar el empleo de los signos no verbales, tanto paralingüísticos como quínicos, en la comunicación mediada por la *app* WhatsApp. De esta manera, y a partir de estudios ya realizados sobre el uso y la importancia de los emoticonos, la pragmática de la puntuación y del tratamiento de la comunicación no verbal y la comunicación digital en manuales de ELE, se presenta este trabajo como un proyecto de investigación necesario en un ámbito tan actual y poco estudiado como es la comunicación mediada por móvil. La investigación, además, cuenta con el diseño de una propuesta didáctica que pueda servir de modelo para la inclusión de estos recursos en los programas y aulas de ELE.

