

**ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LOS EMOJIS USADOS EN LA RED SOCIAL  
WHATSAPP EN LA COMUNICACIÓN DE LOS JÓVENES UNIVERSITARIOS  
DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO DE LA  
UNICATÓLICA.**

**ANGÉLICA MARÍA HERRERA RAMÍREZ  
LUZ KARIME VÉLEZ ESPITIA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO  
SANTIAGO DE CALI  
2020**

**ANÁLISIS DE LA INFLUENCIA DE LOS EMOJIS USADOS EN LA RED SOCIAL  
WHATSAPP EN LA COMUNICACIÓN DE LOS JÓVENES UNIVERSITARIOS  
DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO DE LA  
UNICATÓLICA.**

**ANGÉLICA MARÍA HERRERA RAMÍREZ  
LUZ KARIME VÉLEZ ESPITIA**

Proyecto de grado presentado para optar al título de Comunicador Social -  
Periodista

Director

José Fernando Ríos Espitia

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS  
COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO  
SANTIAGO DE CALI  
2020**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Santiago de Cali, 06 de Mayo de 2020

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de grado está dedicado a Beiman Herrera y Lucia Ramírez, por ser las personas quienes inspiraron el tema de este proyecto de investigación y ser un pilar fundamental en la construcción de mi proyecto de vida.

A mi hermano Christian Camilo Arayón Espitia por ser mi inspiración a siempre ser constante, a nunca rendirme y por ser mi apoyo en todo momento.

## **AGRADECIMIENTOS**

Queremos agradecer a todas las personas que hicieron parte de este proyecto de investigación. A Los participantes y docentes de los grupos y actividades que se desarrollaron, ya que sin ellos no hubiese sido posible construir este trabajo de grado.

A nuestro asesor José Fernando Ríos por guiarnos en este proceso y ser la base fundamental en la construcción de este proyecto.

A Sergio Chacón Peña y Jairo Benavides Martínez por compartir su tiempo y conocimiento en el tema, los cuales fueron muy importantes en la construcción de la investigación.

A la familia Herrera Ramírez; mis padres, mi hermano, mis abuelas y todas aquellas personas que sin ser mi familia han sido una fuente constante de apoyo y cariño en mi proceso tanto humano como académico.

A la familia Vélez Espitia; mis padres por tener la constancia y ser incondicionales en todo el proceso universitario, sin su apoyo y perseverancia no estaríamos aquí.

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	12
2. PLANTEAMIENTO.....	14
3. PREGUNTA PROBLEMA.....	18
4. OBJETIVOS.....	19
4.1. OBJETIVO GENERAL	
4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	
5. SISTEMATIZACIÓN.....	20
6. JUSTIFICACIÓN.....	21
7. MARCOS DE REFERENCIA.....	24
7.1. ANTECEDENTES.....	24
7.2. MARCO CONTEXTUAL.....	28
7.3. MARCO TEÓRICO.....	32
8. METODOLOGÍA.....	43
8.1. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN.....	44
9. ANALISIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
9.1. LA MENSAJERÍA INSTANTÁNEA DE LAS REDES SOCIALES Y SU INFLUENCIA EN LA FORMA EN QUE LOS JÓVENES SE COMUNICAN.....	48
9.2. LOS JÓVENES UNIVERSITARIOS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA LUMEN GENTIUM Y SU USO DE WHATSAPP.....	55
9.3. LOS JÓVENES Y LOS SIGNIFICADOS QUE LE DAN A LOS EMOJIS MÁS UTILIZADOS EN LA RED DE MENSAJERÍA WHATSAPP.....	60
10.HALLAZGOS.....	88

11.CONCLUSIONES.....	90
12.RECOMENDACIONES.....	92
13.RECURSOS.....	93
14.CRONOGRAMA.....	94
15.BIBLIOGRAFIA.....	95
16.ANEXOS.....	99

## LISTA DE IMÁGENES

Imagen 1. Emojis más utilizados por los participantes de los grupos focales.....	63
Imagen 2. Significados de los emojis de WhatsApp.....	68
Imagen 3. Actividad N° 2.....	82
Imagen 4. Emojis monos sabios.....	83
Imagen 5. Significado emojis monos.....	83

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Significado emojis de WhatsApp N° 2.....	99
Anexo 2. Actividad grupos focales N° 1.....	103
Anexo 3. Actividades grupos focales N° 3.....	103
Anexo 4. Entrevista Sergio Chacón.....	104
Anexo 5. Entrevista Jairo Benavides.....	105

## **RESUMEN**

Actualmente las nuevas formas de comunicación han hecho que aparezcan diversas maneras de fortalecer lazos entre las personas en el espacio virtual, siendo esta una construcción social la cual genera diferentes códigos los cuales van a permitir aportar elementos y características particulares que harán que las personas moldeen los significados de algunos símbolos además del texto escrito.

Por medio de esta investigación se quiso establecer cuál es la influencia que tiene los emojis presentes en la red social WhatsApp en el lenguaje de los jóvenes universitarios de la Universidad Católica Lumen Gentium. Implementando una metodología de enfoque cualitativo, se pueda reconocer cuales han sido los cambios que han surgido en sus procesos comunicativos a partir de esta aplicación, cual es el uso que le dan, cuales son los motivos de las adaptaciones de los significados de los emojis, y con esto crear un análisis de las características respectivas que ayudó a entender las nuevas prácticas comunicativas en esta población.

Palabras Claves: Comunicación, nuevos medios, red social, emojis, interacción social, WhatsApp, signos, símbolos, significados.

## ABSTRACT

Currently, new forms of communication have brought new ways of strengthening ties between people in the virtual space. These forms has created a social construction with different codes that provide particular elements and characteristics that make young people shape the meanings of some symbols in addition to the written text.

Through this research, we aimed to establish the influence of *emojis* included on WhatsApp social network on the language of young university students at the Fundacion Universitaria Lumen Gentium. With the implementation of this qualitative approach methodology, we expect to recognize the changes that have arisen in the communication process. Using this application, we will explore what is the usage given to it, and what are the reasons of adapting the meanings of the emojis. With all of this, we expect to create an analysis of the respective characteristics to understand the new trends of communication in this population.

Keywords: Communication, new media, social network, emojis, social interaction, WhatsApp, signs, symbols, meaning

## 1. INTRODUCCIÓN

La necesidad de comunicarse ha impulsado al ser humano a desarrollar herramientas con las cuales se busca llevar a cabo el proceso comunicativo entre individuos sea más fácil y eficiente; es por esto que los medios comunicación han evolucionado con el paso del tiempo, brindando a los seres humanos la capacidad de eliminar ciertas barreras que impedían efectuar una comunicación a un nivel más global.

Con la llegada de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) nacieron nuevas prácticas comunicativas entre los seres humanos, las cuales se mantienen en constante evolución, lo que genera una adaptabilidad por parte de las personas a las herramientas que brindan estas nuevas tecnologías, adoptando estas como instrumento para la comunicación en la vida diaria.

En la actualidad los medios de comunicación están liderados por internet y sus múltiples plataformas de comunicación, como las redes sociales, las cuales están en constante cambio y crecimiento. Para fines de este trabajo, el cual pretende analizar si existe una transformación del lenguaje dentro de estas, se tomará como referencia WhatsApp, siendo la red de mensajería instantánea más importante del momento.

Esta red social se ha convertido en uno de los principales canales de comunicación entre los individuos alrededor del mundo, adaptándose así desde sus inicios a las necesidades y gustos de los usuarios, añadiendo herramientas cada vez más útiles para llevar a cabo una comunicación eficiente.

No obstante, uno de los principales retos de este tipo de comunicación ha sido proporcionar mecanismos para simular y transmitir expresiones y emociones humanas por medio de dispositivos móviles; es así como surgieron los *emojis* o

*emoticones*, los cuales son símbolos que en el mundo de la comunicación digital representan una expresión facial, una entidad, un concepto o un sentimiento, para completar los mensajes y que su intencionalidad sea comprendida correctamente.

La principal característica de la comunicación mediante *emojis* en WhatsApp está basada en el planteamiento de íconos sencillos, en un lenguaje gráfico para ser usados y comprendidos fácilmente por todos.

Considerando lo anterior, el propósito de esta investigación es analizar cómo ha sido la transformación del lenguaje de los jóvenes universitarios del programa de Comunicación Social - Periodismo de la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, a partir de los *emojis* utilizados en la red social WhatsApp. Para ello este proyecto se centró en identificar los usos que los jóvenes de la población escogida hacen de estas herramientas y como ellas influyen, tanto en su comunicación como en la manera en la que los mensajes pueden cambiar de significado con el uso de estos símbolos, los cuales con su constante uso y adaptación en la sociedad se convierten en íconos que la mayoría reconoce en un determinado contexto.

Así mismo, se buscó conocer la manera como WhatsApp influye en la forma que los jóvenes se comunican y determinar el significado que estos le dan a estos símbolos en su interacción cotidiana con otras personas. Para el desarrollo de estos objetivos se llevó a cabo una metodología cualitativa, donde se hizo uso de grupos focales, con el fin de recopilar la información necesaria que permitiera determinar cuáles son los usos, adaptaciones y transformaciones que han tenido los procesos comunicativos entre el grupo etario escogido.

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde que el ser humano ha tenido la necesidad de comunicarse ha creado diferentes medios y herramientas por los cuales llevar a cabo dicho proceso. Pasando por marcas, señales por medio del fuego y el humo. Más adelante, con la invención del papel, la llegada de la imprenta, los medios masivos de comunicación tradicionales (televisión, radio, prensa) hasta la llegada del internet, que se han convertido en la herramienta de comunicación más utilizada por las personas en la actualidad. (Kemp, 2020)

Todos los seres humanos tienen y emplean códigos para comunicarse., los cuales con el paso del tiempo estos han ido evolucionando, es por ello, que este proyecto buscó analizar la influencia que tiene los emojis presentes en la red social WhatsApp en el lenguaje de los jóvenes universitarios del programa de Comunicación Social – Periodismo de la Unicatólica.

Las mayores transformaciones del lenguaje en la red han sido generadas por los llamados nativos digitales, (Prensky, 2001) al ser estos los que permanecen en constante interacción en la red, ya que, sobre el uso de mensajería instantánea y redes sociales está la mayor parte de su interacción social, (Prensky, 2001) todas presentes en lo que se conoce actualmente como el internet.

La Internet ha traído consigo diversas plataformas en las que se llevan a cabo procesos de comunicación, tanto verbal como no verbal, las cuales presentan continuos cambios en sus maneras de funcionar y las herramientas que cada vez están más pensadas hacia una comunicación más eficiente.

El lenguaje no verbal se refiere a todo proceso que comunica sin utilizar palabras. Son expresiones, imágenes y/o símbolos que nos ayudan a comprender mejor los mensajes en el proceso de comunicación. Para esto se han creado símbolos cuyo significado muchas veces está ligado al contexto en el que se utiliza.

Del mismo modo, muchos de los símbolos que se usan en las redes virtuales han sido acogidos con un significado global, es decir, que su significado es el mismo para individuos que no pertenecen al mismo contexto.

Se entiende que el uso de las nuevas tecnologías, particularmente de las redes sociales está caracterizada por los usos que le dan las distintas generaciones. Los jóvenes de entre 18 y 30 años representan una de las franjas etarias de mayor número que usan redes sociales, principalmente WhatsApp, y también es la generación que adopta sus herramientas más rápidamente y le da nuevos usos. (W., 2018)

El rango de edad anteriormente mencionado comprende la edad en la que usualmente los jóvenes están en etapa universitaria, es por esto que el grupo etario escogido para esta investigación estuvo comprendido dentro de dichas edades.

También, debido que al estar más en contacto con estos medios de comunicación y los códigos presentes en ellas, han creado a partir de estos una manera propia de interpretar estos códigos dependiendo a su contexto y espacio, que les permite comunicarse entre sí.

### **Las redes sociales**

Con el nacimiento de las redes sociales o los espacios cibernéticos que se emplean para la comunicación y/o intercambio de información, se retomaron muchos códigos existentes que evolucionaron en estas plataformas, como lo son los emojis. Del mismo modo, las redes sociales han introducido en el lenguaje nuevos términos que aportan al mismo otras herramientas y formas de expresarse e interpretar los mensajes.

Entre las redes sociales más importantes en la actualidad se encuentra WhatsApp, la cual es la plataforma de mensajería más utilizada en Colombia, el 84% de las

personas que tienen acceso a internet usan WhatsApp como principal medio de comunicación (Dinero, 2017). Esta red es una de las más populares y utilizadas por los jóvenes universitarios en la ciudad de Cali, donde se evidencia que se ha impulsado una escritura informal, también se ve reflejado la interacción con personas de diferentes partes del mundo; utilizando el lenguaje no verbal de los emojis, símbolos, códigos y abreviaturas adoptadas globalmente.

De manera que los emojis son un conjunto de signos presentes en internet, particularmente en la red social WhatsApp donde se pueden intercambiar mensajes y hacer uso de estos para transmitir expresiones y emociones con mayor claridad.

Los jóvenes de la actualidad han crecido a la par de las nuevas tecnologías y han transformado su comunicación a partir de estas, es por esto, que son ellos los que exploran sus herramientas y aportan ideas para su continua evolución.

Por lo tanto, este proyecto trató de analizar cómo los jóvenes interactúan y se comunican en estas redes con sus continuos cambios y nuevas herramientas a las que se adaptan para comunicarse, y como estas modifican sus prácticas comunicativas, partiendo de la constante interacción con ellas. De la misma manera, se quiso comprender cuales son las características que llevan a los usuarios de estas plataformas a basar su comunicación en elementos visuales, los cuales les facilita el proceso de comunicación en estas plataformas, pero al mismo tiempo, debilita la comunicación verbal y la palabra escrita en sus procesos de comunicación.

Del mismo modo, teniendo en cuenta que los elementos visuales son los que mas comunican para los usuarios actuales de las redes sociales, se buscó entender cuál es el significado que tienen los símbolos que emplean en sus interacciones, los cuales convierten en códigos de comunicación en determinados contextos y grupos sociales y como estos pueden afectar en la intencionalidad de un mensaje

al igual que identificar si esta construcción transforma el lenguaje de cada uno de ellos.

En conclusión, el principal interés de esta investigación radica en analizar cómo las nuevas tecnologías -y en especial las redes sociales- han modificado o alterado las formas de comunicarse de los jóvenes, quien son los usuarios más asiduos de este tipo de nuevos medios. Y específicamente este trabajo hará énfasis en un fenómeno que han traído estas nuevas redes sociales, específicamente las de comunicación inmediata como WhatsApp, y es el de los emojis o emoticones, los cuales se han convertido en una forma de expresar visualmente sentimientos, opiniones y hasta estados de ánimo, reemplazando en algunos casos la comunicación escrita como tal.

### **3. PREGUNTA PROBLEMA**

¿Cuál ha sido la influencia que han tenido los *emojis* usados en la red social WhatsApp en la forma de comunicarse de los jóvenes universitarios del programa de Comunicación Social – Periodismo de la Unicatólica?

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL:**

Analizar la influencia que han tenido los *emojis* usados en la red social WhatsApp en la forma de comunicarse de los jóvenes universitarios del programa de Comunicación Social – Periodismo de la Unicatólica, comprendidos entre los 18 y los 25 años de edad.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Reconocer la manera como los servicios de mensajería instantánea de las redes sociales influyen en la forma en que los jóvenes se comunican en los diferentes espacios para crear nuevos códigos de comunicación.
- Identificar el uso que los jóvenes universitarios de la Universidad Católica Lumen Gentium hacen de la red de mensajería WhatsApp.
- Determinar cuál es el significado que los jóvenes le dan a los emojis más utilizados en su interacción en la red de mensajería WhatsApp.

## **5. SISTEMATIZACIÓN DE LOS RESULTADOS A LAS PREGUNTAS:**

1. ¿De qué manera los servicios de mensajería instantánea de las redes sociales influyen en la forma en que los jóvenes se comunican en los diferentes espacios para crear nuevos códigos de comunicación?
2. ¿Cuál es el uso que los jóvenes universitarios de la Universidad Católica Lumen Gentium hacen de la red de mensajería WhatsApp?
3. ¿Cuál es el significado que los jóvenes le dan a los emojis más utilizados en su interacción en la red de mensajería WhatsApp?

## 6. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto se llevó a cabo con el fin de analizar la influencia que tienen los emojis presentes en la red social WhatsApp en el lenguaje de jóvenes universitarios del programa de Comunicación Social-Periodismo de la Unicatólica. Por medio de una metodología cualitativa, buscó identificar cuáles eran los usos que los jóvenes universitarios le daban a esta red de mensajería instantánea en la actualidad. Del mismo modo, pretende analizar cómo las nuevas herramientas de esta plataforma propician la creación de nuevos códigos de comunicación y con esto influyen en su lenguaje y en los procesos comunicativos de la población escogida.

Se puede observar que la utilización de símbolos como los emojis, está cambiando los patrones de comunicación en los últimos años, ya que ayudan a representar diversos gestos que le dan la intencionalidad a los mensajes y facilita su comprensión. Estas representaciones van más allá de solo gestos físicos de la mano de los mensajes, en los cuales cada significado de estos emojis no son de una base rígida donde sólo se le da un propósito, sino que el mismo contexto, la cultura y otros factores del usuario hacen que estos conceptos cambie en su entorno social.

De este modo, dado que el proceso de comunicación es esencial en la vida diaria, era importante comprender cómo los jóvenes se adaptan a este nuevo modelo de comunicación. Del mismo modo, para considerar los emojis como un lenguaje de comunicación digital, se requería una investigación sobre el impacto de estos en los usuarios y cómo contribuía al proceso de comunicación, debido a que se evidencia que los emojis están cambiando la forma en que el ser humano suele comunicarse, no obstante, suele presentar ciertas limitaciones como el hecho de que pueden interpretarse de manera diferente dependiendo de múltiples factores.

Es aquí donde surgió la intención de analizar este fenómeno y comprender cómo cada individuo hace una interpretación propia de los símbolos encontrados en las herramientas digitales, particularmente en WhatsApp, y cómo por medio de la interacción con otros llegan a crear significaciones conjuntas que se convierten en códigos de comunicación, los cuales se crean dependiendo de unas características particulares como lo es el contexto, la cultura, grupos sociales, entre otras.

Desarrollando así, no sólo conceptos teóricos capaces de ilustrar, cuáles han sido esos vacíos en las nuevas comunicaciones en las redes sociales que se han creado a lo largo de la evolución digital y cómo los usuarios han hecho parte continua de los cambios y las adaptaciones de las ideas para solventar dichos vacíos, los cuales hacen que se llegue a una comunicación ideal en estas interacciones digitales.

Por lo tanto, esta investigación fue útil para analizar si los emojis ayudan realmente a los jóvenes estudiantes universitarios a comunicarse mejor, reforzando el significado de los mensajes o si por el contrario dificultan la adquisición de habilidades comunicativas e interpretativas en la población que los utiliza de manera constante; se obtuvo un resultado que ayudó a entender la percepción de los jóvenes universitarios hacia los emojis, analizando la manera como estos han evolucionado poco a poco hasta convertirse en el lenguaje de comunicación de más rápido crecimiento en la actualidad.

Por otra parte, como aporte al programa de Comunicación Social-Periodismo, esta investigación pretendió evidenciar los cambios que se pueden generar en las plataformas digitales, siendo estos los medios de comunicación más utilizados actualmente, lo cual hizo pertinente indagar en este campo, siendo aquí donde se gesta principalmente la comunicación actual y de donde se crearán nuevas interacciones de comunicación conforme los medios avancen y adopten nuevas herramientas.

Del mismo modo, con esta investigación se buscó dar a conocer como es la interacción y manera de comunicarse de los futuros profesionales de la comunicación, los cuales deben tener las habilidades necesarias para hacer llegar a personas de diferentes contextos, mensajes claros. Y como las herramientas de las plataformas digitales pueden ser una ayuda o un obstáculo a la hora de desempeñar esta labor.

Siendo este pilar para el entendimiento de todas las características de los usuarios y mayores consumidores de internet con respecto a las redes sociales y emojis, podemos evaluar dichas transformaciones para futuros estudios de otras plataformas digitales al igual también que para nuevas aplicaciones que tengan relación con las interacciones, donde el estudio del significado de los elementos de los consumidores es pilar para la innovación de nuevos espacios en el ámbito virtual.

## 7. MARCOS DE REFERENCIA

### 7.1 ANTECEDENTES

Ante el cambio de los diferentes canales de comunicación que han evolucionado a lo largo de la historia, *“USO DE REDES SOCIALES VIRTUALES EN JÓVENES UNIVERSITARIOS”* de Juan Carlos Gómez Castillo (Castillo, 2014) describe el análisis y las diferentes especulaciones sobre la interacción virtual y los diferentes usos que le dan los jóvenes a las redes tanto en la parte social como en la parte académica. Los autores citados son Manuel Castells, quien da una visión del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y los lazos que se han establecido en ella; Así mismo cita a Bauman donde describe cómo la globalización ha promovido la unidad en el mundo; Aportando a nuestra investigación a las definiciones de las diversas formas en que se dio la entrada de las redes sociales a nuestra cotidianidad. (Castillo, 2014)

*“EL USO DE WHATSAPP EN LA COMUNICACIÓN ENTRE ADOLESCENTES”* de Julio Cesar Ixcot Cojon (Cojon, 2017) en este trabajo se observa la importancia y el impacto que ha causado esta red social, dadas las características que posee de las opciones de que sus usuarios manejen las personas que pueden ver su contenido, crear grupos con cierta cantidad de contactos, entre otras herramientas que la aplicación añade a medida que los participantes de esta lo requiera; Porque impacta tanto a los adolescentes y el por qué ellos se apropian de esta herramienta, lo cual nos demuestra, es relevante para nuestro proyecto la confirmación de que en esta población da un impacto más fuerte que en otras poblaciones. (Cojon, 2017)

Así mismo, en este trabajo la teoría que aplican es la escuela de Palo Alto eligiendo a esta por su perspectiva interpretativa, al integrar varios

comportamientos de interpretación de todos los usuarios o partícipes del mensaje, basándose en la capacidad de su pensamiento, del aprendizaje de signos y símbolos.

Del mismo modo, dentro de esta aplicación de mensajería instantánea, se produce una característica que son los emoticones o los emojis, cuya particularidad es describir una expresión facial, una acción o un objeto en forma de imagen para dar un mensaje más completo, *“Emoticonos y emojis. Análisis de su historia, difusión y uso en la comunicación digital actual”* de Agnese Sampietro (Sampietro, 2016) Aquí se describe la característica ya mencionada de uno de los principales atractivos de las mensajerías instantáneas y cuál es su uso en la cotidianidad, por lo tanto la línea de investigación utilizada en esta tesis fue sobre el ámbito de comunicación digital, como en este se manejan otras formas de discurso, así mismo como cambian sus significados de imágenes, fotos, emoticones, etc. Por lo cual concluye en un análisis, como dicho anteriormente de la interpretación de los emojis en este campo virtual que cada día crece y se sigue transformando con cada usuario que se une a la red, especialmente los que transforman la estructura de WhastApp. En consecuencia, la importancia de saber el origen, el sentido y el motivo por el cual los emojis se han apoderado de las mensajerías instantáneas en el internet, especialmente en WhatsApp aporta un motivo de investigación la cual nos favorece en nuestro proyecto, fortaleciendo y complementando los diferentes análisis de comunicación no verbal y semiótica de los emojis (Sampietro, 2016).

Otra investigación clave para este proyecto es *“El uso de emoticones como un nuevo lenguaje gráfico en interacciones comunicativas a nivel 2.0 de los jóvenes de la facultad de comunicación social de la Universidad Central del Ecuador”* de Adriana Marcela Zambrano Cuenca (Cuenca, 2018) Ya que en este trabajo investigan cuáles son las representaciones gráficas que se usa actualmente en comunicación digital en jóvenes universitarios de la Universidad central de Ecuador, tomando como autores a dos contemporáneos a Dobkin & Pace quienes

dicen que la comunicación significa distintas cosas para distintas personas, lo que dificulta su definición, por eso la definen como el proceso de crear y compartir significado a través del uso de símbolos y que además comprende un conjunto de habilidades que deben dominarse. Abordando así los emojis como parte de su descripción en la comunicación ya que, todo aplica al momento de hacer llegar la correcta interpretación del mensaje. La metodología usada es cuantitativa ya que es descriptiva a través de la recolección de datos que muestran cómo, por qué razones y con qué frecuencia los estudiantes de la carrera de comunicación usan o no los emoticones/emojis. Se concluye finalmente con la familiarización de esta población joven de 18 a 24 por su empatía con la web 2.0, también que usan estas redes sociales de manera diaria lo que hace, su uso vital dentro de la misma población; por lo cual es pertinente a nuestra investigación ya que nos data la manera metodológica en la cual trataremos nuestro trabajo.

Con *“LA INFLUENCIA DE LA RED SOCIAL FACEBOOK EN EL LENGUAJE ESCRITO DE LOS ESTUDIANTES DEL GRADO OCTAVO DEL COLEGIO JAIME GARZÓN DE CÚCUTA”* de Mileidy Nataly Álvarez Ortiz (Ortiz, 2017) se da la descripción de una investigación la cual describe la transformación que ha tenido los jóvenes del colegio Jaime Garzón de Cúcuta, en su lenguaje escrito por la red social Facebook, como este afecta también su forma de expresarse verbalmente y cómo ha impactado en toda la comunidad este tipo de transformaciones. Uno de sus autores más relevantes es Umberto Eco, ensayista, novelista, profesor y filósofo italiano, dice que para él, la semiótica estudia todos los procesos culturales como procesos de comunicación, en caminando este trabajo hacia las diferentes variables sobre el aspecto del lenguaje. Su enfoque investigativo es cualitativo de tipo interpretativo, para analizar los factores o fenómenos que los rodean y observar la forma en la que los participantes perciben su realidad (Ortiz, 2017).

*“EL USO DE LOS EMOTICONES Y LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN WHATSAPP POR LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”* de María Genny Nazareno Mercado (Mercado, 2018) Suministra de historia con relación a la aparición de la internet y de cómo surgen los emoticones, su significado y su función inicial. Sus marcos conceptuales partieron de los repositorios digitales de universidades, Latinoamérica y Europa en el 2017 donde se observa la funcionalidad de los emojis en aplicaciones de BlackBerry y WhatsApp y entenderlos en las comunicaciones interpersonales (Mercado, 2018).

## 7.2 MARCO CONTEXTUAL

El enorme desarrollo de los Smartphone, que ha posibilitado el acceso a internet, ha favorecido también, el de la mensajería instantánea hasta el punto que aplicaciones como WhatsApp se han convertido en la principal vía para relacionarse entre los jóvenes, con la ventaja de aportar una comunicación más personal y controlada. (ICONO14, 2013)

Los usuarios de internet actualmente suman más de 4.50 millones de personas en el mundo, cada año este número va en aumento. De acuerdo con DataReporter, de enero del 2019 a enero del 2020, la cantidad de usuarios activos de internet incrementó en un 7.0%, (Kemp, 2020) lo que equivale a unos 298 millones de personas que cada vez más se introducen en las nuevas tecnologías.

Del mismo modo, los usuarios activos de redes sociales en el mundo son alrededor de 3.800 millones de personas y estas cifras también presentan un aumento. En el último año incrementó un 9.2% respecto a las cifras del 2019. (Kemp, 2020)

De todas las conexiones de internet que se presentan desde los diferentes dispositivos electrónicos, los teléfonos móviles representan las de la mitad de las conexiones a internet.

En Colombia, los usuarios de internet en la actualidad suman alrededor de unos 35 millones, con un rango de penetración a internet del 69% (Kemp, 2020) con respecto a su población total, la cual también presenta un aumento en el último año del 2.9% en comparación al 2019. Del mismo modo, los usuarios de redes sociales presentan las mismas cifras de conexión a internet, siendo esta una muestra que la principal actividad de las personas en la red son la interacción en redes sociales.

El tiempo que se invierte en estos medios digitales amplio, por lo menos en Colombia el tiempo que promedio de las personas pasan en internet es de 9 horas y 10 minutos al día, esto respecta a todas las actividades que pueden desarrollar dentro de este. Del mismo modo, el tiempo que pasan usando redes sociales diariamente es de 3 horas con 45 minutos aproximadamente (Kemp, 2020).

“Cuando hablamos de red social online, estamos refiriéndonos a páginas web que nos permiten establecer algún tipo de relación social en línea, haciéndonos partícipes de una estructura social.” (García, 1971) Por lo mencionado anteriormente podemos encontrar una de las características del aumento de los usuarios que diariamente incrementan su actividad en las redes, ya sea para estar en contacto con otras personas, crear contenido o ampliar los ingresos económicos haciendo de la red una plataforma laboral.

Entre las redes sociales más utilizadas alrededor del mundo se encuentran Facebook, YouTube, y WhatsApp, siendo esta ultima la red de mensajería instantánea más importante en la actualidad, con unos 1.600 millones de usuarios activos. Así mismo, es la red de mensajería número uno en América Latina. (Kemp, 2020)

WhatsApp fue creada en el año 2009 por Jan Koum y Brian Acton, la cual nació como una idea de ser una aplicación que diera la posibilidad de compartir notificaciones entre amigos, y terminó siendo una red de mensajería instantánea (Salinas, 2017), que con el paso del tiempo ha reunido muchas herramientas dentro de la misma aplicación, lo que ha posibilitado posicionar esta app como una de las redes con mayor uso a nivel mundial, teniendo la posibilidad de llevar a cabo diferentes tareas dentro de la misma.

En Colombia, esta red social es la más utilizada por personas de diferentes rangos de edad. Para propósitos de esta investigación, se resalta que los jóvenes de 18 a 30 años de edad presentan un uso 95% de esta aplicación (W., 2018).

Dentro de esta aplicación existe una variedad de elementos para comunicarse, entre los que se encuentran los emojis, representaciones graficas de emociones o símbolos, los cuales hacen de complemento o reemplazo en los mensajes enviados a través de esta plataforma.

Los emoticones nacieron como una forma de querer expresar emociones por medio de signos de puntuación, esta palabra la nace de la unión de las palabras *emoción* e *icono*, las cuales representan el objetivo de estos. Sin embargo, anterior al nacimiento de este tipo de símbolos, en el año 1857 se utilizó dentro del código morse el número 73 para expresar “amor y besos”, (H., 2020) lo cual da muestra de cómo a través de los tiempos y los diferentes medios de comunicación se ha buscado la forma de representar acciones o emociones humanas, que dotan de sentido a los mensajes. Posterior a esto, en 1881, la revista Puck publicó un conjunto de cuatro emoticones los cuales representaban alegría, melancolía, indiferencia y asombro (H., 2020).

En el año 1999 NTT Docomo, una empresa de comunicaciones móviles, lanzó los primeros emojis, palabra que proviene de las palabras *e: imagen* y *moji: carácter*, en japonés, los cuales eran una evolución de los emoticones pero a color. Estos símbolos fueron creados por Shigetaka Kurita, el cual creó 176 símbolos que expresaban emociones e información de una manera más práctica (Noticias, 2020).

En 2010 se incluyeron estos emojis en muchas plataformas, lo que generó que Apple creara un teclado con estos símbolos que podían ser utilizados de una manera más fácil, y en el 2012 Android adoptó la misma herramienta (H., 2020).

Con el paso del tiempo, los emojis han evolucionado en sus formas, y cantidad de emociones y símbolos disponibles, los cuales buscan que todas las personas puedan sentirse representadas con uno o más de los símbolos disponibles, creando así la posibilidad de encontrar emojis con diferentes características

físicas, géneros diversos en las profesiones, orientaciones sexuales, concepciones de familia y símbolos representativos de cada cultura.

Su acogida en las redes sociales ha llegado al punto de que el 92% de los usuarios de internet, utilizan emojis en sus conversaciones. Del mismo modo, se estima que diariamente son enviados más de 6 billones de emojis a través de las aplicaciones de mensajería.

Los nuevos escenarios de comunicación y las herramientas que facilitan esta acción dentro de las plataformas digitales, han creado una evolución digitalizada de elementos comunicativos que le dan un sentido diferente a las interacciones entre las personas a través de estos medios, creciendo cada vez más el número de personas que se adaptan a estas nuevas maneras de llevar a cabo sus procesos comunicativos.

### **7.3 MARCO TEÓRICO**

Para fines de dar soporte a este proyecto de investigación en el que se pretendía analizar la influencia que han tenido los *emojis* usados en la red social WhatsApp en la forma de comunicarse de los jóvenes universitarios del programa de Comunicación Social – Periodismo de la Unicatólica, el cual buscaba mostrar cómo los jóvenes de un contexto determinado llevan sus formas particulares de comunicarse a las redes sociales, centrándose principalmente en la red WhatsApp y cómo influyen sus herramientas en el lenguaje de estos. Para lo anterior se consideran pertinentes las siguientes referencias teóricas.

#### **PROCESOS COMUNICATIVOS**

Para comprender mejor cómo se lleva a cabo el proceso de la comunicación y como hay elementos que pueden influir en esta, es pertinente tener en cuenta ciertos postulados de la Escuela de Palo Alto, que da su principal aporte al decir que “el concepto de comunicación incluye todos los procesos a través de los cuales la gente se influye mutuamente” (García, 1971) donde se menciona que la comunicación no es un ente que escapa al contexto y a todos sus influenciadores, sino que integra todo lo relacionado a él y cada parte crea un todo en conjunto, es decir, cada parte de la comunicación se nutre de otras perspectivas y cada una de ellas logra llenar un vacío que al final se convierte en un bloque de conocimiento que conecta a todos los que participan en ella.

Lo anterior indica, que en un contexto determinado siempre hay elementos propios que van a caracterizar sus interacciones y por ende sus actos comunicativos, partiendo de unas reglas o códigos establecidos en común para el entendimiento mutuo de cada una de sus partes, las cuales son vistas como un conjunto y no como partes separadas dentro del mismo sistema.

Martin Serrano expresa que el acto comunicacional “es todo aquello que tiene por objeto el análisis de las interacciones en las que existe el recurso a actos

expresivos.” (Serrano, 1986 citado en Castro,2012) De este modo se busca comprender el entorno donde se comunica el grupo etario a analizar en este proyecto para así comprender las prácticas que se generan dentro de este, como estas pueden modificarse o no.

Del mismo modo, se tomó en cuenta los cinco axiomas de la Teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick (Watzlawick, Beavin Bavelas, & Jackson, 1991) que ayuda a comprender cómo la comunicación es un conjunto de elementos que se complementan entre sí.

- **LA IMPOSIBILIDAD DE NO COMUNICAR**

Este primer punto trata de cómo no es posible no comunicarse, es decir, no es posible tener un comportamiento que no comunique algo a otra persona, así se trate de no emitir palabras o gestos. Todo lo que se realiza incluso sin intencionalidad comunica algo. “Actividad o inactividad, palabras o silencio, tienen siempre valor de mensaje: influyen sobre los demás, quienes, a su vez, no pueden dejar de responder a tales comunicaciones y, por ende, también comunican” (Watzlawick, Beavin Bavelas, & Jackson, 1991)

- **LOS NIVELES DE CONTENIDO Y RELACIONES DE LA COMUNICACIÓN**

Este punto constituye a la parte de la comunicación que trata sobre el contenido de los mensajes y la relación que se da dentro del mismo, clasificando estos dos aspectos fundamentales para entender este punto: el primero es el **aspecto referencial** que transmite una información, es decir, el contenido del mensaje, y transmite los datos de la comunicación. El segundo es el **aspecto conativo** que se refiere a la relación que se encuentra dentro de ese mismo mensaje, la forma en la que se dice o no, dicta el tipo de relación que hay dentro de la comunicación, y esta puede darse de manera verbal o no verbal dependiendo del contexto en el que se encuentre se comprenderá el mensaje.

- **LA PUNTUACIÓN DE LA SECUENCIA DE HECHOS**

El tercer punto trata de cómo los comportamientos de alguien pueden influir en cómo se comporta el otro y viceversa, teniendo los dos perspectivas diferentes de la misma situación.

- **COMUNICACIÓN DIGITAL Y ANÁLOGA**

En la comunicación es posible referirse a objetos de manera en la que se haga referencia a un dibujo, imagen o en expresiones verbales para lo cual clasifican en dos la comunicación:

**COMUNICACIÓN ANÁLOGA:** “todo lo que sea comunicación no-verbal (postura – proxemia–, gestos, expresión facial –kinésica–, la inflexión de la voz, el ritmo – paralingüística–)”. Y es el hombre quien es único en utilizar ambas.

**COMUNICACIÓN DIGITAL:** Esto se refiere al habla y el lenguaje, en la cual los objetos son nombrados con un conjunto de signos que no necesariamente tienen una semejanza con el objeto mismo. (Watzlawick, Beavin Bavelas, & Jackson, 1991)

Aquí, los objetos o eventos son expresados mediante un conjunto de signos arbitrarios que se refiere a “el aspecto relativo al **contenido** se transmite en forma digital, mientras que el relativo a la **relación** es de naturaleza analógica” (Watzlawick, Beavin Bavelas, & Jackson, 1991). Esto quiere decir que la información que se transmite en el proceso de comunicación le corresponde al lenguaje, a la parte verbal, que se puede expresar a través del habla con sus códigos ya establecidos, y la relación está ligado a la parte no verbal como las expresiones corporales que también envían mensajes.

- **INTERACCIÓN SIMÉTRICA Y COMPLEMENTARIA**

Aquí se trata como las relaciones de las personas están basadas en dos puntos básicos: en la **Igualdad** y la **diferencia**, el primero indica que cuando hay un patrón de comportamientos iguales o con la mínima diferencia, se da una interacción **simétrica**. El segundo se da cuando los participantes tienen comportamientos diferentes, en el que cada uno influye al del otro, produciendo así una interacción **complementaria** que a su vez atribuye a cada uno de los participantes posiciones dentro de esta, siendo una la posición superior o primaria y la otra la posición inferior o secundaria.

En toda relación de interacción se encuentran los elementos antes mencionados, sea presencial o en medios virtuales, los cuales con sus características propias también incluyen todos estos aspectos dentro de ellos, lo que ayudó a analizar con profundidad los aspectos de interacción y comunicación que lleva a cabo cada individuo.

## **NUEVOS MEDIOS**

Erving Goffman afirma que “El hombre es un animal práctico que debe adaptarse en todo momento a sus condiciones inmediatas, interpretando su contexto para construir opciones de conducta, que serán afirmadas o rechazadas en la acción futura.” (Mercado & Zaragoza, 2011) El ser humano se ha adaptado a los nuevos medios de comunicación, adoptando sus herramientas en sus procesos comunicativos, situándose en la era digital. Las personas acogen costumbres que se derivan de estos medios los cuales son aceptados, convirtiéndolos después en sus medios más utilizados, añadiendo características propias de su contexto.

De este mismo modo, los medios se transforman en sí mismos para adaptarse a los cambios que traen consigo los avances tecnológicos. En palabras de Rober Fidler se da una “mediamorfosis” (Goijberg, 2006), que también se da a causa de las nuevas condiciones sociales que van emergiendo a través de estos. “Los nuevos medios aparecen gradualmente por la metamorfosis de los medios antiguos. Cuando emergen nuevas formas de medios de comunicación, las formas

antiguas generalmente no mueren, sino que continúan evolucionando y adaptándose.” (Goijberg, 2006)

Por lo anterior, es pertinente para esta investigación indagar si los medios de comunicación actuales, y sus plataformas digitales han adaptado características de medios anteriores a ellos o han creado nuevas herramientas que han influido en los procesos de comunicación de la sociedad actual.

Esta mirada se complementó con el postulado del filósofo y educador canadiense, Marshall McLuhan, quien afirma que **“El medio es el mensaje”**, (Goijberg, 2006) con lo anterior, se puede comprender que el proceso comunicación puede cambiar a través del medio en el que se lleve a cabo, tomando en cuenta que las personas que interactúan en él se acoplan a sus herramientas y maneras de expresarse dentro de este.

Por lo lado McLuhan también expresa con este enunciado, que el medio amplía o acelera los procesos ya existentes, en este caso la necesidad que tiene el ser humano que comunicarse con una serie de códigos que lo ayudan a dar a entender a su interlocutor lo que quiere transmitir de una mejor manera.

Es por esto, que Manuel Castells dice que “Internet es ya y será aún más el medio de comunicación y de relación esencial sobre el que se basa una nueva forma de sociedad que ya vivimos, que es lo que llama la sociedad red” (Castells, 2000) y los nuevos modelos de significación plantean que estos pueden definir un cambio drástico en la relación e interacción entre personas, las cuales antes tenían relaciones fuertes cara a cara y ahora muchos de sus procesos comunicativos se dan en estas plataformas, por lo que es pertinente que se den investigaciones sobre estos aspectos.

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe que resaltar que la relación objeto y sujeto del conocimiento está mediada por la actividad que el individuo realiza sobre el objeto con el uso de herramientas socio-culturales, teniendo como referencia que

una de las herramientas más utilizadas en esta época es el internet y con él las redes sociales, como forma de interacción virtual, no solo creadora de nuevas conexiones sociales y humanas, sino también influenciadora de cambios en las mentalidades sociales.

## **NUEVAS HERRAMIENTAS DIGITALES**

Las nuevas *tecnologías de la información y la comunicación* (TIC) cada vez adquieren nuevas herramientas para diferentes usos que los usuarios adoptan rápidamente. “El uso de lo que antes se conoció como medios electrónicos, se ha adaptado a la nueva era y es posible su utilización para efecto comunicativo” (Castro, 2012). Esto se refiere a que las nuevas tecnologías se han transformado, pasando de ser redes de información sin posibilidad de retroalimentación a ser redes que pueden influir en los procesos comunicativos que se dan entre las personas con sus nuevas herramientas y códigos que se dan dentro de los mismos.

Para este proyecto es importante analizar las nuevas tecnologías de la información siendo este en el entorno donde nacen las *redes sociales*.

Las Redes son formas de interacción social, definida como un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Un sistema abierto y en construcción permanente que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos. (Dominguez, 2010)

Por lo cual, los jóvenes se identifican y aportan a las interacciones de las redes sociales, generando desde una perspectiva de retroalimentación sus propios contenidos o sugiriendo lo que desean y necesitan de las redes para su uso cotidiano, ya sea en un enfoque de entretenimiento, laboral o académico.

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe que resaltar que la relación objeto y sujeto del conocimiento está mediada por la actividad que el individuo realiza sobre el objeto con el uso de herramientas socio-culturales, teniendo como referencia que una de las herramientas más utilizadas en esta época es el internet y con él las redes sociales, como forma de interacción virtual, no solo creadora de nuevas conexiones sociales y humanas, sino también influenciadora de cambios en las mentalidades sociales.

## **REDES SOCIALES**

Las redes sociales nacen como una reunión de personas, conocidas o desconocidas, que interactúan entre sí, redefiniendo al grupo y retroalimentando. Esta idea enlaza con la cultura de la web 2.0 que no es sino un nuevo modismo para tildar lo que antes definimos como “hacer algo en grupo. (Dominguez, 2010)

La gran ventaja que supone el trabajo grupal es que prospera por el esfuerzo de todos los intervinientes.

Las redes sociales en las aplicaciones de los teléfonos celulares sirven para llegar a comunicarse de una forma más rápida, fácil y segura. Ya que en la era digital, el mantenerse conectado a la red es casi vital en especial para la población joven.

Las redes sociales no solo permiten interactuar con diferentes personas y culturas, también permite informar, expresar y generar opiniones, aunque esta también conlleva a la negación o aceptación por parte de la sociedad, y dado que el tiempo invertido en este tipo de plataformas es alto, se hace valer cada opinión y cada interacción que se tiene dentro de estas.

Por lo anterior, es importante analizar una de las redes sociales de mensajería instantánea más importante actualmente como lo es WhatsApp, la cual se ha convertido en una de las plataformas de comunicación más importante en la

actualidad. Y con esta han surgido nuevas maneras de comunicarse, con las herramientas que surgen a partir del uso que los usuarios buscan darle, y que poco a poco se van implementando como características propias del medio de comunicación, que con el paso del tiempo y de la interacción que se lleva a cabo entre los usuarios, aparecen códigos de comunicación que adoptan las personas que frecuentan la red.

## **EMOJIS**

“Emoji es una palabra japonesa que se utiliza para designar las imágenes o pictogramas que son usados para expresar una idea, emoción o sentimiento en medios de comunicación digital.” (Significados, 2020) Esta definición es la versión japonesa de la palabra ‘emotición’ la cual la RAE define como la “Representación de una expresión facial que se utiliza en mensajes electrónicos para aludir al estado de ánimo del remitente”. (RAE, 2020)

La implementación de símbolos como los emojis o emoticones nace de la dificultad de dar a entender la intencionalidad de un mensaje correctamente utilizando sólo texto, evidenciando así que los elementos no verbales son importantes al momento de la comunicación.

Del mismo modo, estos símbolos que nacen de estas plataformas tienden a ser globalizados, teniendo en cuenta que son elementos que no nacen en el contexto propio pero se adoptan como tal, convirtiendo esto en un lenguaje comprendido por la mayoría, sin importar sus diferencias idiomáticas y demás factores que pueden afectar en el proceso de comunicación.

## **INTERACCIONISMO SIMBÓLICO**

Esta perspectiva trata de entender cómo las personas clasifican su contexto social mediante el conjunto de los símbolos en los que hacen énfasis en la importancia de los significados de estos. El Interaccionismo Simbólico busca comprender

cuáles son los símbolos que le dan sentido a las interacciones de las personas y resalta la importancia del significado e interpretación que hay entre los sujetos.

En su obra *Symbolic Interactionism*, (Blumer, 1982) establece las tres premisas básicas de este enfoque:

1. Los humanos actúan respecto de las cosas sobre la base de las significaciones que estas cosas tienen para ellos, o lo que es lo mismo, la gente actúa sobre la base del significado que atribuye a los objetos y situaciones que le rodean.

2. La significación de estas cosas deriva, o surge, de la interacción social que un individuo tiene con los demás actores.

3. Estas significaciones se utilizan como un proceso de interpretación efectuado por la persona en su relación con las cosas que encuentra, y se modifican a través de dicho proceso.” (Blumer, 1982)

Con estas premisas, se reconoce que la perspectiva del interaccionismo simbólico da los detalles de una sociedad que tiene una forma conjunta de actuar, pensar e interpretar, además de que no se piensa como individuo sino que se llevan a cabo acciones colectivas que permiten que estos significados evolucionen o se transformen de manera conjunta entre las personas dentro de ella. Esto no solo cambia la forma entre las personas sino también todo lo que ellas usan para comunicarse constantemente.

## **IDENTIDAD**

Para algunos investigadores las identidades se transforman y se negocian a través del discurso. Se entiende, entonces, por identidad lingüística, el vínculo que crea el individuo con la comunidad de habla de la que se hace miembro y cuya variedad de lengua adopta como suya propia. La identidad lingüística no es innata, sino que se va configurando, desarrollando, transformando en

relación dialéctica con aspectos de la vida biológica, material y social, y posee como característica fundante la policausalidad. (Martínez Matos & Mora, 2008)

Para esta investigación fue importante comprender cómo las interacciones sociales y las acciones que se dan dentro de estas, juegan un papel importante en la construcción de las identidades de cada individuo, que conforme a estar inmersos dentro de un espacio social determinado, moldean sus acciones y maneras de expresarse, adoptando así una manera de expresión común que a su vez denota la identidad en un contexto determinado.

Por lo tanto, se considera que a partir de esto se crean identidades nacionales, las cuales son a su vez formas particulares de identidades sociales, que son producidas y transformadas por medio del lenguaje y otros sistemas semióticos (de Cillia, Reisigl, & Woddak, 2015). Dentro de un mismo contexto se pueden producir códigos de comportamiento y comunicación, que con el paso del tiempo y a adaptación por parte de cada uno de los individuos se convierte en características propias de un contexto particular. Por lo que cada territorio tiene sus maneras distintivas de expresión e interacción lo que conlleva a crear una identidad dentro de un determinado espacio social.

A partir de los medios de comunicación tecnológicos, se ha creado un espacio en el que las diferentes identidades culturales se han encontrado en un mismo espacio, particularmente las maneras de comunicarse en las redes sociales se han visto permeadas por elementos comunicativos ajenos a su contexto, y esto ha posibilitado que las concepciones que cada persona tiene en sus maneras de comunicarse se vea permeada por la multiculturalidad que se encuentra en las redes tecnológicas.

Jesús Martín Barbero se refiere a los medios de comunicación como un ente poderoso que permite la disolución de esas barreras culturales, al facilitar que las construcciones que se han dado a nivel local, puedan tener un alcance global, por medio de la globalización tecnológica de los medios y las redes electrónicas que

posibilitan la multiculturalidad y hacen cambiar los referentes tradicionales de identidad. (Barbero & Lopez de la Roche, 1998)

## 8. METODOLOGÍA

El presente proyecto tuvo como eje el enfoque cualitativo, a través del cual se busca abarcar una parte de la realidad, tratar de descubrir y obtener entendimientos profundos de la población con respecto a los diferentes objetivos del presente trabajo, bajo la entrevista y grupos focales.

“Enfoque cualitativo Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Sampieri, 2014). Utilizando este con el fin de identificar y aclarar las preguntas que se puedan presentar en el transcurso de las entrevistas y de las actividades organizadas, y con el cual obtuvimos los resultados esperados, además de descubrir nuevos conceptos e ideas entre los jóvenes que pueden ayudar a otras futuras investigaciones.

Buscamos que la población escogida tuviera la libertad de desarrollar sus respuestas a través de preguntas abiertas las cuales fueron fundamentales para lograr que los jóvenes reconocieran como han sido los cambios en su comunicación y todos los roles que han cumplido como consumidores del internet y las redes sociales.

Con respecto a la perspectiva de este trabajo se puede decir que se enmarca en la crítico social ya que incluye juicios, valores e intereses de una comunidad donde se busca la transformación social, es decir, ver el pensar colectivo que existe en los diferentes contexto de esta población para lograr obtener las ideas sociales que se tienen de los diferentes significados que existen en la vida virtual y que en la vida cotidiana no son temas de conversación en un diálogo interpersonal.

Esta perspectiva tiene en cuenta el lenguaje como un espacio comunicativo que ayuda a la construcción de relaciones sociales (Gil, 2011). En otras palabras las bases de esta perspectiva toma un inicio muy extenso, a partir del lenguaje de los grupos focales, identificando cuales son los espacios en estas plataformas

digitales que son fundamentales para el desarrollo de su conexión con otras personas en un mismo espacio virtual, por lo que ayuda al propósito de esta investigación.

Del mismo modo, la perspectiva crítico-social tiene en cuenta los significados e interpretaciones de los individuos, fundamental para entender los códigos de comunicación que han creado en comunidad, por lo tanto, el tipo de metodología que se emplea es el interaccionismo simbólico, ya que se busca el porqué de los diferentes comportamientos ante los significados que le dan las personas a las cosas que los rodean, en este caso a las maneras de comunicarse y como a partir de ahí crean símbolos que están sujetos a la interpretación que los individuos de un determinado contexto.

De la misma manera, esta metodología es útil para esta investigación ya que esta afirma que los significados surgen de la interacción social (Blumer, 1982) de modo que, los procesos comunicativos que se llevan a cabo a través de las nuevas plataformas de comunicación sirven a este propósito, y a partir de allí se crean significados propios que nacen de la interacción constante entre individuos de un determinado contexto.

Por otra parte, el segundo diseño que se llevará a cabo es la fenomenología, la cual busca estudiar la esencia de la experiencia humana y con esta describir el significado o la esencia del fenómeno a investigar (Mayan, 2001) por este motivo es útil para el propósito de esta investigación ya que, por medio de la experiencia en conjunto con la interacción y la interpretación de cada individuo se dan los códigos que posibilitan un lenguaje que se transforma constantemente.

## **8.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Dado lo anterior las técnicas de recolección de información de esta investigación fueron:

- **Entrevista:** Está es una técnica que tiene como propósito obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados en la problemática. Esta se empleó con el profesor Sergio Chacón de la Universidad Javeriana de Cali y Jairo Benavides de la Universidad Autónoma de Occidente, dado a su amplia experiencia y conocimiento de los diferentes temas a tratar con respecto al lenguaje, emojis, interacciones sociales, entre otros, desde los cuales se dieron varios enfoques desde la parte teórica. (Preguntas de las entrevistas en la sección de anexos)
- **Entrevista Semi-Estructurada.** Este método se utiliza cuando se tiene un conocimiento previo del tema a investigar pero no es suficiente para dar respuesta a los interrogantes. (Mayan, 2001)

Este método tiene variantes según lo que se quiera investigar, para este caso se utilizara:

- **Entrevista de evaluación:** Que busca conocer la perspectiva de los participantes, en este caso particular, la de las interpretaciones personales que le dan a los símbolos presentes en sus medios de comunicación, por lo tanto, ayuda a los propósitos de esta investigación.
- **Grupos focales:** Este instrumento busca ver aspectos específicos del problema, donde puede opinar, comentar y criticar entre ellos mismo. Del mismo modo, busca conocer las respuestas a los interrogantes planteados por medio de la interacción entre los participantes, lo que para motivos de este trabajo es fundamental llevar a cabo. La interacción entre individuos y los códigos de comunicación que nacen de ella son la base de esta investigación.

De acuerdo con esto, se realizaron 6 grupos focales, en los cuales se dividió cada encuentro en 3 partes, cada bloque constaba de dos momentos, la entrevista semi-estructurada y una actividad practica que ponía en evidencia lo expresado

por los participantes. Los grupos contaron con el siguiente número de participantes:

- Grupo 1: 8 personas
- Grupo 2: 13 personas
- Grupo 3: 6 personas
- Grupo 4: 10 personas
- Grupo 5: 12 personas
- Grupo 6: 4 personas

Con un total de 53 personas, por lo cual dichos grupos cumplían con las siguientes características:

- Jóvenes entre 18 a 25 años
- Estudiantes de la Unicatólica de la ciudad de Santiago de Cali
- Estudiantes de la carrera Comunicación Social-Periodismo
- Con Smartphone, acceso a internet y plataformas digitales
- Usuarios activos en la red social WhatsApp

Estos fueron los pasos para llevar a cabo esta investigación:

- Creación de preguntas para las entrevistas a los profesionales del área.
- Realización de las entrevistas a los profesionales mencionados anteriormente.
- Creación de preguntas para soportar la parte teórica de la investigación, a los grupos participantes.
- Creación de actividades relacionadas a los emojis. Casos basados en la suposición de posibles reemplazos de estos con el texto escrito para entender cuáles eran los significados que los grupos le daban a estos.

## **Procedimiento**

De esta manera se realizó el procedimiento de la investigación la cual se tiene en cuenta en tres momentos:

### **Recopilación de datos tipo teórico y práctico**

Se llevó a cabo una selección de documentos teóricos donde se pudiera basar esta investigación donde se pudiera tener una base de información sustentada y se identificaron los grupos a realizar dichas actividades, para dar un análisis a la información recolectada.

### **Selección y transcripción de información**

Para este momento se tuvo en cuenta los datos obtenidos para realizar la debida clasificación de las entrevistas realizadas, tanto a los profesionales de área como a los grupos focales seleccionados, logrando así empezar a deducir las características de cada dato tanto textuales como de los emojis, los cuales eran parte esencial del procedimiento para entender los significados para los jóvenes y con ello los contenidos estudiados en la base teórica.

### **Interpretación y análisis de los datos**

Con el análisis de los datos recolectados durante el trabajo de campo se desarrollaron los análisis correspondientes a cada una de las preguntas desarrolladas en esta investigación, llegando así a los resultados esperados y nuevos hallazgos que aparecieron en el segundo momento del procedimiento, lo cual nos ayuda a apoyar futuras investigaciones con respecto a temas relacionados a este trabajo.

## 9. ANALISIS DE LA INVESTIGACIÓN

### 9.1 La mensajería instantánea de las redes sociales y su influencia en la forma en que los jóvenes se comunican.

La comunicación ha evolucionado, teniendo en cuenta que anteriormente se utilizaban medios tales como cartas, postales, llamadas telefónicas, entre otras, para comunicarse. Con el desarrollo de la tecnología, que trajo consigo el nacimiento de los medios digitales, la comunicación adquirió formas más rápidas de hacer llegar los mensajes y creó nuevos espacios de interacción en los que comunicarse dejó de ser una actividad que demandaba tiempo en todo su proceso, a ser una acción que se podía completar en una cantidad mínima de tiempo.

En los grupos focales realizados, los jóvenes manifestaron que sus maneras de comunicarse han cambiado como consecuencia del uso de las redes sociales, argumentando que muchas palabras o mensajes se han simplificado con el uso de símbolos presentes en estas redes.

Se encontró que estos perciben sus antiguas maneras de comunicarse como más directas, en el sentido que la mayoría de acciones que realizaban para interactuar con el otro eran de forma presencial o por medio de cartas, pero que posteriormente se necesitaba corroborar su intención cara a cara. Lo anterior se debía a la ausencia de elementos que ayudarán a entender la intencionalidad de los mensajes plasmados en estos medios.

La mayoría de personas participantes en estos grupos fueron jóvenes, los cuales crecieron a la par de la tecnología y tuvieron la oportunidad de ser partícipes de sus avances y experimentar sus cambios a través del tiempo. Es por esto que, en casi ninguno de los casos se encontró personas que utilizaran las cartas por correo postal como medio de comunicación. Las cartas escritas por estos eran

para personas de su mismo entorno y se daba en los casos en donde la tecnología no estaba muy avanzada y al alcance de todos.

Algunos de los medios de comunicación que estos jóvenes experimentaron, fueron los teléfonos fijos, y los primeros teléfonos móviles y computadoras comerciales, de los cuales nacieron muchos elementos importantes que influyeron en las formas de comunicarse actuales.

### **Nace la mensajería instantánea**

Con los primeros teléfonos móviles y los mensajes de texto nació la posibilidad de los mensajes instantáneos, los cuales no requerían de una cantidad grande de tiempo para llegar a su destinatario. Sin embargo, este medio tenía una restricción adquirida por medios anteriores a él, que significaba un limitado número de caracteres o letras por lo cual se debían enviar mensajes cortos y concretos. Respecto a esta manera de comunicarse, los participantes expresaron que este era un medio, el cual utilizaban mucho y de allí adquieren una manera de abreviar las palabras al momento de enviar los mensajes.

Con la aparición de las plataformas digitales y sus herramientas se fueron modificando sus maneras de comunicarse. Estos perciben que el hábito de escribir se ha reducido con respecto a tiempos anteriores, ya que al momento de comunicarse utilizan las diversas herramientas que ofrecen estas plataformas y alternan entre mensajes escritos, emojis, audios y video-llamadas.

Marshall McLuhan, complementa esta mirada con su afirmación de que **“El medio es el mensaje”** (McLuhan, 1996), al comprender que el proceso comunicación puede cambiar a través del medio en el que se lleve a cabo, tomando en cuenta que las personas que interactúan en estos adoptan sus herramientas haciendo uso constante de ellas, lo que lleva a la aparición de códigos comunicativos que surgen a partir de la interacción en estos medios.

Por el contrario, Sergio Chacón, Profesor de la Universidad Javeriana de Cali, dice que hoy la sociedad escribe mucho más que en tiempos anteriores en las plataformas digitales, pero su manera de escribir es muy limitada, teniendo en cuenta que lo que se busca son los mensajes simples que no impliquen mucho tiempo de lectura (Chacón, 2019). Con esto se alude a la noción de inmediatez que causan las plataformas digitales y las redes sociales actuales.

Según Chacón, existen dos cualidades importantes de las personas en las redes hoy en día, y son que la mayoría de personas no leen ni escriben mensajes extensos, ni publicaciones con mucho texto en ellas. “Cuando se quiere comunicar cosas más ágiles y llegar a mucha más gente, ósea la masa, es lo visual lo que te permite hacerlo. Lo visual ágil y lo visual fácil”. (Chacón, 2019)

Las anteriores características se pudieron evidenciar con lo expresado por parte de los jóvenes participantes, los cuales manifestaron que los mensajes que contienen mucha cantidad de texto no son tan bien recibidos en comparación con los que son cortos y expresan algo concreto, que en ocasiones puede contener símbolos como emojis o en otras no, sin embargo la receptividad de estos mensajes va sujeto de quien venga dirigido, es decir, se lee un mensaje extenso dependiendo del tema que se esté tratando, la importancia de la conversación y la persona con quien se esté interactuando.

Por otra parte, se manifestó que a la hora que escribir mensajes formales, los cuales muchas veces son extensos y en los que no es adecuado el uso de emojis o símbolos a parte del texto, es mucho más difícil, ya que la manera de comunicarse de estos jóvenes es de tipo informal y cada vez más parecida a como se expresan verbalmente. Así mismo, Sergio Chacón, define lo anterior como una deformación de la oralidad, la cual no necesariamente pretende resumir los mensajes con el uso de símbolos e imágenes, sino que lo que busca es combinar imagen y texto, como consecuencia de que la sociedad actual es mucho más visual a la hora de comunicarse. (Chacón, 2019)

Así pues que esta cualidad de la comunicación actual se da gracias a tres elementos importantes:

1. Los mensajes deben ser lo menos extensos posibles
2. Existe un factor cómico o de informalidad en los símbolos o imágenes.
3. Estos elementos se convierten en símbolos de uso y reconocimiento masivo.

Expresa Chacón que con estos tres elementos la sociedad se vuelve mucho más visual. (Chacón, 2019) Es por esto que también se expresa que la oralidad en el momento de la comunicación se ve limitada, ya que se encontró que la comunicación de los participantes se ha ido modificando en sus prácticas y esto se evidencia cuando expresan que es más sencillo comunicarse por plataformas digitales que sostener una conversación en persona con alguien. En ocasiones sucede que en conversaciones de manera presencial se quiere expresar un gesto que solo existe en un símbolo determinado en las redes y no es fácil darlo a entender verbalmente, es aquí cuando se prefiere tener una imagen para expresar un sentimiento con ella y la oralidad se limita.

Así pues, hay una nueva codificación a partir de lo que implica el uso, generación de sentidos y redes sociales, estos nuevos sistemas implican una reducción de la comunicación persona a persona, eso significa una limitación y una transformación en los procesos comunicativos de las personas, en los que también se encuentra que lo que se está transformando es la manera en cómo se dicen las cosas, no lo que se dice, es decir, el contenido de los mensajes no ha cambiado, las personas buscan expresar las mismas cosas pero cambia el cómo lo dicen, por medio de la digitalidad, siendo este más ágil y más visual.

### **Las redes sociales y sus usos**

Respecto a las redes sociales y como su uso a ha podido crear nuevos elementos de comunicación, se halló que muchos de los elementos que tiene las redes

sociales actuales como WhatsApp, son elementos que ya existían en redes anteriores.

Redes como Messenger y Hi5 significaron el comienzo de una comunicación basada en imágenes estáticas y en movimiento que se utilizaban para transmitir mensajes. A partir de aquí los emoticones y los emojis tomaron fuerza en las plataformas digitales, evolucionando así con las necesidades y demandas de cada época.

Sin embargo, por un lado las herramientas o símbolos existentes en esta red social, se consideran como una evolución de elementos preexistentes en la vida del ser humano para comunicarse y en redes anteriores a esta. Por otro lado, también se considera que hay cierto tipo de herramientas nuevas que se han creado con el paso del tiempo y las necesidades de los usuarios.

De lo anterior se reconoce, que los seres humanos en su necesidad de comunicarse a través del tiempo, han creado formas y medios para llevar a cabo esta actividad. Sin embargo, con la aparición de las nuevas tecnologías como medio de comunicación se han modificado ciertas prácticas en las sociedades y más aún en la población joven que ha crecido a la par de estos nuevos medios.

La población escogida para esta investigación tiene como característica principal ser usuarios activos y constantes de estas redes desde sus inicios. Utilizando así las primeras redes sociales que combinaban algunos elementos comunicativos, que posteriormente aparecen y se fortalecen en WhatsApp, la red social de mensajería más importante en la actualidad.

Se pudo identificar que las redes sociales con sus herramientas han influido significativamente en la manera de comunicarse de la población escogida. Trayendo consigo un nuevo lenguaje visual que les ayuda a comunicarse de manera que su interlocutor tenga siempre clara la intención del mensaje, pero para

que esto se dé de manera correcta, la interacción tiene que tener ciertos elementos que ayuden a cumplir ese propósito.

Se puede afirmar que las redes sociales han retomado elementos comunicativos existentes y los han adaptado a sus formas particulares en la red. Elementos no verbales necesarios para la comunicación humana como los gestos, el lenguaje corporal y el tono o la manera de decir las palabras, que han existido y han facilitado en muchos casos su proceso de comunicación. Si bien muchos de los elementos visuales comunicativos que se encuentran en estas redes son una evolución de elementos preexistentes, hay otros que han sido creados a partir de estas plataformas, sujeto al avance tecnológico, la demanda y las necesidades de sus usuarios.

### **La evolución de la comunicación**

En el aspecto comunicativo, todos los elementos son importantes a la hora de transmitir un mensaje, es por esto que en los procesos que se dan de manera presencial, los componentes no verbales son de gran importancia a la hora de transmitir un mensaje. Lo mismo sucede en los medios digitales, que al existir una carencia de elementos no verbales llevaron a la creación de símbolos que ahora ocupan este vacío.

Paul Watzlawick en su cuarto axioma en la teoría comunicación humana, denomina esto como comunicación digital y análoga, en la que la comunicación digital se trata de todas las expresiones no verbales, como postura – proxemia–, gestos, expresión facial –kinésica–, la inflexión de la voz, el ritmo – paralingüística y esta a su vez hace referencia a la relación que existe entre personas, la misma que le da el sentido a las interacciones en un mismo contexto y entre personas de la misma esfera social. Por otra parte, la comunicación análoga se refiere al contenido de los mensajes, es decir lo que se transmite por medio del lenguaje. (Watzlawick, Beavin Bavelas, & Jackson, 1991)

En este mismo sentido, también se destaca el axioma número uno que se refiere a la “Imposibilidad de no comunicar” (Watzlawick, Beavin Bavelas, & Jackson, 1991), lo que se refiere a como todo tiene el potencial de comunicar algo, intencional o no, todo comunica. Y es aquí donde se destaca que la comunicación en plataformas virtuales como WhatsApp, también presentan elementos no verbales y de contenido que denotan un mensaje. La manera de escribir, el tamaño de la letra, la cantidad de vocales puestas en ellos, los símbolos utilizados para marcar una emoción o la ausencia de ellos, envían un mensaje y puede variar la interpretación dependiendo de estos factores.

Desde la creación de las primeras plataformas virtuales se buscó la manera de hacer los procesos comunicativos más eficientes a través de estos medios, existiendo la necesidad de incluir elementos que ocuparan la parte no verbal en la comunicación. Con esto nacen los emoticones, creados con elementos básicos como signos de puntuación y con el paso del tiempo se transforman hasta llegar a lo que hoy en día se conocen como emojis, imágenes representativas de gestos y símbolos que le dan sentido a las interacciones entre los usuarios de las redes sociales.

## **9.2 Los jóvenes de la Universidad Católica Lumen Gentium y su uso de WhatsApp.**

La red social WhatsApp cada vez más trata de incluir muchos elementos que existen en el entorno cultural de las personas en la actualidad, por ejemplo, los emojis de inclusión, parejas de diferentes géneros, emojis con diferentes tonos de piel y otros elementos de diversas culturas que han ido incluyendo con el paso del tiempo.

La manera como las personas se comunican hoy en día, con sus elementos característicos es un lenguaje que ha venido evolucionando con el paso del tiempo y cada vez son más sus avances, creando así nuevos elementos comunicativos.

Existen una variedad de elementos con los que WhatsApp no contaba en su inicios, por lo cual se debía hacer uso de otras aplicaciones para poder completar otras herramientas que se iban popularizando y generando una gran demanda entre los usuarios de redes sociales, como la posibilidad de enviar audios sin necesidad de hacer una llamada telefónica y realizar video llamadas con múltiples personas. Herramientas que en la actualidad ya están incluidas dentro de ella. Esta red social ha sabido ajustarse a las necesidades de sus usuarios, posibilitando cada vez más la realización de múltiples acciones desde una sola aplicación. Esto ha generado que el uso de esta red esté presente en todos ámbitos y las esferas sociales.

Esta esta red social ha permitido a las personas que la frecuentan y hacen uso de sus herramientas, crear códigos con los que se comunican de una más directa y reducida en tanto a la palabra escriba se refiere. Lo que ha generado que en espacios laborales o académicos la comunicación sea un poco más compleja para las personas que acostumbrar a comunicarse con un lenguaje visual e informal.

Los jóvenes participantes de esta investigación, en general expresaron que esta red social la utilizan en todos sus ámbitos, tanto social, como académico y laboral.

Del mismo modo, es la aplicación que más utilizan y su principal red de mensajería.

En esta red social pueden combinar sus múltiples esferas sociales y realizar diferentes actividades en ella. Por ejemplo, en el ámbito académico, todos expresaron que en esta red tenían la posibilidad de compartir documentos, trabajos, comentarios e interactuar con compañeros y profesor sin tener la necesidad de estar presente en el mismo lugar.

Por otra parte el uso que las personas le dan a esta aplicación en los diferentes contextos sociales, va sujeto a las actividades que el individuo realice en su vida cotidiana, es decir, si estudia, trabaja o realiza otras actividades que hace que pertenezca a otros grupos sociales.

En los grupos realizados, se encontró que a pesar de que existen otras plataformas digitales con herramientas que ayudan en las actividades académicas, el uso de WhatsApp por parte de los jóvenes no disminuye, en lugar de esto muchas de las acciones que deben realizar las hacen por esta red social, la poder intercambiar toda clase de datos en una misma aplicación.

En comparación con las redes antecesoras a WhatsApp se encontró que los usuarios trasladaron su uso a esta ya que en esta encontraban menos restricciones que en otras. Por ejemplo, Facebook Messenger, quien tiene la herramienta de notas de voz pero las cuales tienen un límite de tiempo de un minuto por cada una, lo mismo que ocurre en el chat de Instagram. Lo anterior no sucede en WhatsApp, las notas de voz enviadas en esta red no tienen límite de tiempo, además de tener la posibilidad de enviar audios pregrabados y otros archivos adjuntos como canciones, videos, documentos, localizaciones, entre otras.

Por otra parte, respecto a las herramientas visuales como los emojis, los participantes expresaron que transmitir emociones por medio de estos elementos

y particularmente los que existen en esta red social, es mucho más fácil, al haber gran variedad de expresiones y símbolos con los que pueden transmitir la intención de los mensajes de una manera más eficiente. Esta preferencia se da principalmente porque las anteriores redes sociales no tenían esa variedad de elementos visuales para comunicarse. Del mismo modo, las otras redes de mensajería que tienen incluidos emojis en sus herramientas, suelen ser parecidos a los encontrados en WhatsApp, pero tienen características diferentes que no los hacen iguales a la hora de utilizarlos.

WhatsApp se ha convertido en una herramienta indispensable en la comunicación para las personas, principalmente entre los jóvenes, los cuales con su constante uso crearon la necesidad de que todas las personas se pudieran sentir representadas dentro de estas, con los símbolos que eran muy generales y no alcanzaban a cubrir las diversas características y condiciones que se presentan en el mundo real. Es por esto que la aplicación ha incluido con el paso del tiempo emojis que representen las diferentes realidades de las personas, abriendo la posibilidad a tener símbolos que representen tanto sus aspectos físicos como preferencias sexuales y aspectos socio-culturales.

Estos símbolos han traído consigo un acogimiento de esta red al tener la posibilidad de personalizar sus expresiones a la hora de enviar un mensaje, así se tiene la posibilidad de marcar la intencionalidad pero con aspectos propios de cada uno.

Por otra parte, los participantes manifiestan que una característica importante a resaltar de esta red de mensajería y por la cual ha tenido tanta acogida, es su costo. Anteriormente, los mensajes de texto que tenían un costo algo elevado y muchas restricciones, lo que ha posibilitado internet es que la comunicación en ese aspecto haya cambiado tanto al punto de tener la posibilidad de estar en interacción con otras personas en todo momento. Del mismo modo, WhatsApp consume pocos datos móviles a comparación de otras redes sociales como

Facebook e Instagram. Su bajo costo, el conjunto de acciones que se pueden realizar en ella y la inmediatez de las comunicaciones la ha convertido en la red de principal uso entre esta población.

Lo anterior nos lleva a identificar la preferencia en el uso de esta red social es más que una tendencia que nació en las plataformas digitales. Esta red se ha convertido en uno de los principales medios de comunicación para las personas y particularmente en los jóvenes, los cuales son los principales usuarios de esta red social. A partir de esta población y necesidades nacen las nuevas herramientas que se incluyen cada vez más en esta aplicación.

Sergio Chacón Peña, profesor de las Universidad Javeriana y Universidad San Buenaventura de Cali; asegura que “los usos transforman la sociedad pero termina transformando la cultura, y se tiene que ajustar porque esas son las realidades. La gente ya no utilizan los teléfonos como teléfonos, o sea una llamada es lo último que se hace” (Chacón, 2019).

Lo anterior es corroborado por los participantes al expresar que con las múltiples herramientas que tienen los teléfonos celulares en la actualidad, la herramienta menos utilizada es el teléfono, ya que todo el uso está basado en internet y sus redes sociales, por lo que hasta la acción de llamar se simplificó con las notas de voz y muchas veces las llamadas se realizan de igual forma por redes sociales en las que se encuentre esta herramienta.

En ese sentido, Chacón expresa que los cambios en las normas del lenguaje que se han dado a partir de los usos, son y seguirán siendo progresivas para que determinar que el lenguaje en sí se puede modificarse a partir de estos, ya que la transformación del lenguaje como tal es un proceso complejo que se da en largos periodos de tiempo, pero que las normas deben transmutar a partir de los usos que hacen las personas de este, porque son estas prácticas las que determinan la norma y lo al revés.

Es así como los nuevos aspectos culturales surgen de los usos que se le dan a las plataformas digitales, el lenguaje, en la palabra escrita, está siendo reemplazado en muchas ocasiones por símbolos o imágenes que ayudan a las personas a dotar de intención sus interacciones en la red.

### **9.3 Los jóvenes y los significados que le dan a los emojis más utilizados en la red de mensajería WhatsApp.**

Los emojis presentes en la red social WhatsApp representan una amplia gama de elementos que ayudan a expresar emociones y símbolos característicos de diversas culturas, con lo que una gran cantidad de personas pueden sentirse incluidas e identificadas.

Teniendo en cuenta que estos elementos fueron creados en Japón, muchos de sus símbolos son inspirados en elementos de esa cultura y algunas otras del continente asiático.

El uso y significado que se le ha dado a cada uno de los símbolos en WhatsApp varía según el contexto, siendo este el factor más importante a la hora de interpretarlos.

Las imágenes o símbolos como los emojis son uno de los elementos de comunicación más importantes en la actualidad, posibilitando que los procesos comunicativos se lleven a cabo de manera más efectiva, llenando el vacío que existía en los medios digitales de los elementos no verbales, que son necesarios en una interacción comunicativa para darle sentido y transmitir el mensaje de manera correcta. Jairo Benavides, Profesor de la Universidad Autónoma de Occidente de Cali, define estos elementos como expresiones de sentimiento y de emociones que permite expresar. Son estados de ánimo o estados del ser como tal. (Benavides, 2019)

En el proceso de investigación se encontró que para los jóvenes dichos símbolos son tan importantes como la palabra escrita a la hora de comunicarse. A los participantes se les planteó el hecho de que una nueva actualización de WhatsApp quitara los emojis por completo, dejando así un vacío en la parte simbólica que usan tanto en los mensajes y sus interacciones. A lo anterior, la mayoría expresó que se podría comunicar con texto, pero haría falta el elemento que denota la

intención a los mensajes, y que dado este caso sería probable que regresaran a los emoticones anteriores hechos con signos de puntuación y elementos del teclado.

Del mismo modo, se planteó el caso contrario, si se quitara el teclado de texto, los audios y llamadas de la aplicación, la mayoría buscaría la forma de llamar en lugar de tratar de comunicarse por este medio. De otro modo, se podría buscar que las personas se aprendieran todos los significados de los emojis para poder llegar a tener una comunicación en la que no quepa lugar a interpretaciones diversas como se presenta en la actualidad.

Es así como se plantea el interrogante de si los emojis complementan o reemplazan la palabra escrita, de lo cual se encontró que todos los participantes perciben estos elementos como un complemento en sus procesos de comunicación, pero del mismo modo son sumamente importantes en los mensajes.

### **Los emojis y la visualización del mensaje**

Sergio Chacón expresa que más que llenar un vacío en la comunicación, estos elementos buscan que el discurso tenga la mejor vía por lo visual y las personas sientan que por esta vía comunican mejor el mensaje que por meramente texto, entonces son como reemplazos pero reemplazos que buscan hacer énfasis, y que su efectividad la confirma el enunciatario, si es una persona que hace los mismos reemplazos va a recibir bien el mensaje, dependiendo del contexto. (Chacón, 2019)

Pueden existir situaciones en los que ciertos emojis pueden reemplazar el uso de palabras, pero estas son en su mayoría reacciones simples que se pueden expresar con símbolos y no existen una gran posibilidad de que se interprete de manera diferente. Los mensajes un poco más complejos o que necesitan varias palabras para su comprensión, por lo general no pueden ser reemplazados con

símbolos en su totalidad, deben contener palabras escritas, y si se requiere complementarlas con emojis para así lograr un mensaje dotado de significado y la correcta intención.

Benavides describe esto argumentando que en WhatsApp se utiliza el Emoji como parte del lenguaje, por lo cual hay combinaciones entre texto escrito más emojis, lo que lleva a que la combinación entre lo icónico y lo simbólico genere un tipo de significación y cierto tipo de comunicación nueva. (Benavides, 2019)

Lo anterior va sujeto a unas significaciones propias que los jóvenes les han dado a los símbolos con los que suelen comunicarse. Estos elementos adquieren un significado particular dependiendo del contexto y sus relaciones interpersonales.

Sin embargo, hay casos en los que personas que comparten características similares, como la edad, el contexto sociocultural y que frecuentan las mismas redes sociales, pueden darle un significado distinto a los símbolos que la mayoría de personas utiliza de otra manera. Lo anterior, puede generar una dificultad en el proceso de comunicación al no compartir los mismos significados, por ende la intencionalidad de los mensajes cambia para cada interlocutor.

Del mismo modo, se encontró que el significado de la mayoría de los emojis que son más utilizados entre los participantes son muy similares, pero estos están sujetos a algunos factores como: sus expresiones no verbales en la vida cotidiana y la relación que se tenga con la persona que se esté comunicando. Lo anterior indica, que los significados pueden variar entre grupos sociales, y la relación que se tenga dentro de cada uno de estos, es decir, el mismo emoji puede cambiar de significado dependiendo en que esfera social se está comunicando. Pueden pertenecer al mismo contexto, pero los grupos sociales son diferentes y sus significaciones varían conforme a sus experiencias compartidas.

No siempre la interpretación va a ser distinta de personas de diferente edad o contexto, muchas veces también depende del grupo de amigos con el que se

comunique frecuentemente, en el cual se crean unos códigos de comunicación o maneras de usar las herramientas, en este caso los emojis, exclusivas de cada grupo, en los cuales hay significados especiales entre ellos.

**Emojis más utilizados por los participantes:**

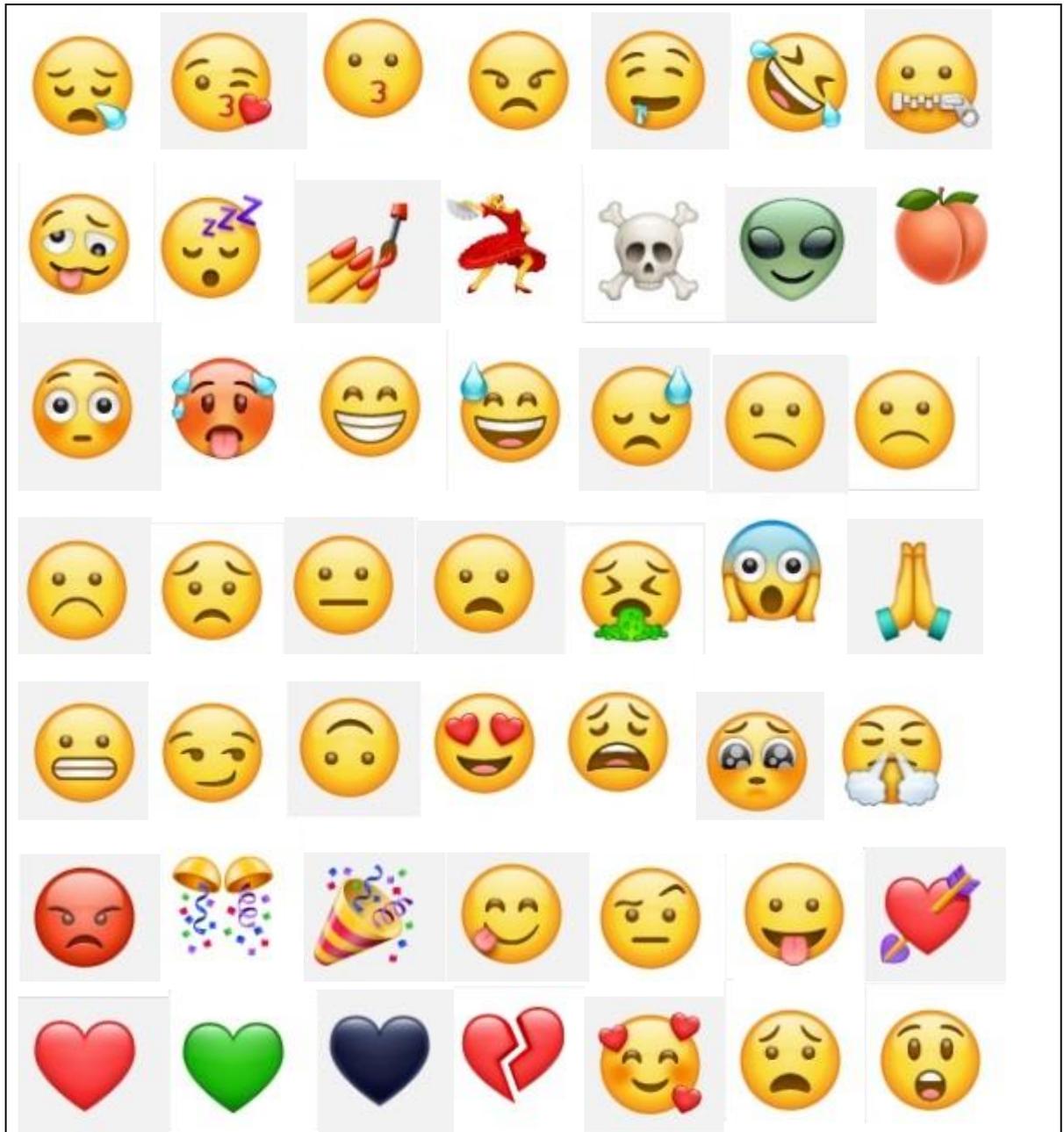




Imagen 1: Emojis más utilizados por los participantes en los grupos focales. Recuperada de: <https://www.significadoemojis.es/>

En su mayoría se encontró que los emojis que más utilizan son expresiones comunes que la mayoría de personas entiende con el mismo significado. Ahora bien, los símbolos como los corazones son utilizados dependiendo de gustos

particulares que no tienen que ver con el significado original de estos y en la mayoría de los casos no se utiliza solo uno. En el mismo sentido, hay símbolos los cuales poseen un significado muy diferente a lo que refleja la imagen.

En el caso de la berenjena y el durazno, los cuales han tomado una connotación diferente al referirse a partes del cuerpo y el cual ha sido adoptado por los usuarios de las redes alrededor del mundo. También es el caso de los emojis del diablo morado con expresión sonriente y el fuego, los cuales han adquirido diferentes significados. Este concepto, expresan los participantes, nació en gran parte por la influencia de las redes, las cuales introdujeron este significado particular.

Respecto a las diferentes caras de emojis sonrientes o tristes de las cuales hay una gran variedad, cada una tiene un significado en especial. Hay unas que son utilizadas con un sentido sarcástico u otro motivo diferente al significado casi lógico que viene en ellas. Así mismo se llegó al punto en el que por medio de los emojis que más se utilicen, se puede deducir de cierta manera el tipo de conversaciones que se tiene con sus contactos.

Por otra parte, los emojis que involucran personas, están sujetos a las particularidad de cada quien, pues estos se personalizan dependiendo su género, preferencia sexual y características físicas.

Se realizaron actividades en las cuales se evidenció las prácticas que tienen los jóvenes con los emojis en sus interacciones, sus usos y cómo sus significaciones influyen en sus procesos comunicativos.

### **Actividad N°1**

En la primera actividad se les entregó a los participantes unas historias cortas, las cuales debían transcribir sólo con emojis.

Como resultado de esta actividad se demostró que el significado de la mayoría de estudiantes coincide en el ejercicio de pasar un texto escrito a solo emojis, el significado de estos es muy similar y se acercaron bastante al texto original. Sin embargo, al momento de descifrar el mensaje no era exacto, ya que las interpretaciones jugaban un papel importante y como se ha mencionado anteriormente, este varía incluso en personas del mismo contexto sociocultural. También se halló que no hay emojis suficientemente explícitos para poder entender un mensaje únicamente con símbolos y con la ausencia de la palabra escrita.

A pesar de que cada vez se crean más variedad de emojis, los cuales buscan representar a todas las personas de la sociedad, dándoles la oportunidad de personalizar estos símbolos conforme a sus características propias, de igual forma con los símbolos de diferentes culturas y variadas expresiones que se pueden encontrar en esta red social. Se puede determinar que estos símbolos aún no son suficientes para expresar mensajes de la misma manera como con el lenguaje y las palabras escritas.

Jairo Benavides plantea que estos son sistemas de representación, y que la gran pregunta es cómo convertir esos emoticones o esos emojis en un posible abecedario, de tal manera que la combinación de esos emojis den cierto tipo de frases, cierto tipo de pensamiento y ahí superaría el valor de representación icónica y se convertiría en la posibilidad de ser una lengua propia que utilizarían los jóvenes para comunicarse entre ella. (Benavides, 2019)

Siguiendo con esta perspectiva, Herbert Blumer complementa esta mirada con sus tres premisas básicas en el Interaccionismo Simbólico al decir que, en primer lugar, las personas actúan conforme a los significados que le atribuyen a los objetos o situaciones que les rodean. (Blumer, 1982) Por lo anterior, se justifica el hecho de que los jóvenes ponen la base de sus interacciones sociales en los significados que le atribuyen a los símbolos con los que interactúan. Son estos los

que le dan sentido a sus procesos comunicativos, en los que la relación dentro de estos están sujetos a reacciones que se tengan como resultado del uso de los códigos establecidos por ellos mismos.

En segundo lugar, la significación atribuida a las cosas, surge de la interacción social entre individuos. (Blumer, 1982) Por consiguiente, los significados que se les ha dado a los emojis por parte de los jóvenes, se deriva de la interacción de estos en la vida cotidiana y sus relaciones dentro de las redes digitales, los que permiten que a partir de sus perspectivas, doten de significado a los símbolos con los que se comunican y convertirlos en códigos de comunicación en los diferentes contextos sociales.

Por último, Blumer afirma que estas significaciones son trabajadas y modificadas en procesos de interpretación, que se modifican a través de la interacción. (Blumer, 1982) De lo anterior, se puede inferir que los significados que las personas atribuyen a los símbolos están en un constante proceso de re significación dependiendo a las interacciones que tengan con estos en sus determinadas esferas sociales.

## Significado real de los emojis más utilizados



### 🔵 Corazón azul

¡Tengo plena confianza en ti! Representa un amor platónico, lealtad y amistad. También fomenta la conciencia del autismo, representa el amor por los deportes acuáticos o expresa un fetiche.



### 💜 Corazón violeta

Expresión de comprensión y amor compasivo. Representa afecto y cuidado. Se suele usar para el Día de la Madre o en mensajes entre padres e hijos. Las celebridades o los amantes de la moda lo utilizan como una expresión de glamour o riqueza. En los Estados Unidos, es una medalla militar para los soldados heridos.



### 🖤 Corazón negro

El corazón negro muestra un sentido del humor oscuro y retorcido. Puede reflejar el lado oscuro del alma. También se usa para expresar tristeza y dolor.



### 💔 Corazón roto

¡Estoy tan triste! Mi corazón se ha roto de tristeza y sufrimiento. Alguien tiene mal de amores.



### 💖 Corazón resplandeciente

¡Eres simplemente genial! Un corazón resplandeciente significa que alguien te tiene mucho cariño y está ilusionado contigo. ¡La paciencia da sus frutos!



### 💘 Corazón atravesado por una flecha

La flecha de Cupido te ha atravesado: ¡estás irremediablemente enamorado! Expresa sentimientos románticos en los mensajes. Se suele usar en San Valentín.



### 💝 Corazón con lazo

Tienes mi amor. En esta caja en forma de corazón con una cinta de regalo puede haber bombones o joyas. Este tipo de cajas son muy populares en el día de San Valentín o en los cumpleaños. Puede simbolizar que alguien te regala su corazón.



### 💖 Corazón de decoración

Una versión decorativa del símbolo del corazón. Simboliza el amor, la atención y el afecto de tu interlocutor.



#### **Cara sonriente**

Este emoji feliz con una amplia sonrisa es uno de los más utilizados y tiene un significado universal: quieres saludar, añadirle entusiasmo a algo o darle un carácter alegre al texto.



#### **Cara sonriente con la boca abierta**

Emoticono clásico con la boca abierta y los ojos ovalados. Está de buen humor y sonríe alegremente enseñando los dientes. Expresa entusiasmo, desde un saludo alegre hasta felicidad sin límites.



#### **Cara que ríe con la boca abierta y los ojos sonrientes**

¡Esto es para partirse de risa! Este emoticono se ríe en voz alta con alegría y con ganas. Los ojos también muestran una expresión de risa, a diferencia del emoticono clásico. También se puede usar con sarcasmo.



#### **Cara sonriente con la boca abierta y los ojos cerrados**

¡No puedo evitar reirme! El emoji tiene un ataque de risa porque algo es ridículo o extremadamente gracioso. Se puede usar para reirse del mal ajeno o de algo que le haya pasado a otra persona. Es equivalente a los iconos de texto "XD" y "><".



#### **Cara sonrojada**

Uno está sorprendido, en una situación incómoda o ha cometido un error. Expresa vergüenza: algo es muy ridículo. Puede usarse como reacción a un cumplido o a un piropo que preferiríamos no haber recibido.



#### **Cara acalorada**

Hace mucho calor, ¡me va a dar un golpe de calor de inmediato! Cabeza de color rojo intenso, con la lengua fuera y gotas de sudor en la frente. El lugar más cálido del mundo se encuentra en Irán. En 2005, en el desierto de Lut se registró la temperatura más alta: 70,7 °C.



#### **Cara helada**

Hace tanto frío que estás a punto de morir congelado. Tu sonrisa ya está un poco helada. Cara completamente azul con una expresión facial fría y atormentada. Necesitas una taza de té o café o un baño caliente.



#### **Cara que sonríe con ojos sonrientes**

Cara feliz con una sonrisa pícaro. Representa despreocupación y alegría. Representa un gran entusiasmo debido a un acontecimiento, aunque también puede usarse si estás molesto o un poco avergonzado.



**😬 Cara que hace una mueca**

¡Me parece vergonzoso! Expresión de nerviosismo, incomodidad o vergüenza. Sonrisa aterrorizada y culpable: alguien ha hecho algo estúpido e intenta resolver una situación tensa haciendo una broma.



**😏 Cara de suficiencia / sonrisa pícaro**

Sonrisa a medias que expresa autosuficiencia. Símbolo de ironía, frialdad o alegría. Se recomienda precaución: alguien podría estar tramando algo. Se usa como una mirada atractiva para el coqueteo o insinuaciones sexuales.



**😬 Cara del revés**

¡No lo digo en serio! El mensaje es ambiguo, irónico o en broma. Has dicho una tontería o reaccionas a una broma.



**😍 Cara sonriente con los ojos en forma de corazón**

Cara radiante de felicidad con los ojos en forma de corazón. El corazón le va a mil y está insanamente enamorado de en una persona, un lugar o una cosa. Expresa un alto grado de amor y afecto, así como gratitud. Suele ser parte de los mensajes románticos. ¡No me creo que sea tan afortunado!



**😜 Cara guiñando un ojo**

Emoticono travieso que guiña un ojo. Expresa humor, una broma, un flirteo o que alguien tiene segundas intenciones. Se puede utilizar para quitarle seriedad a un mensaje: "no te lo tomes en serio, no es más que una broma".



**😊 Cara que sonríe con ojos sonrientes**

Sonrisa tímida y avergonzada. Las mejillas rojas expresan alegría, pero también timidez. Representa suerte, satisfacción, alegría y agradecimiento. Variante de texto: "AA".



**😊 Cara con una leve sonrisa**

Una ligera sonrisa en los labios indica que este emoji está satisfecho consigo mismo y con el mundo. Puede hacer que un mensaje sea más amistoso de lo que en principio parecía. También puede tener un significado sarcástico en una situación en la que una sonrisa no viene a cuento.



**😊 Cara sonriente**

¡Estoy más contento que unas pascuas! Expresión de felicidad. Una sonrisa tímida como reacción a un bonito cumplido o a que ha sucedido algo estupendo.



**😊 Rostro sonriente con los ojos cerrados y tres corazones**

Estás perdidamente enamorado. Este emoji romántico indica que algo o alguien te ha robado el corazón.



**😞 Cara que sufre dolor**

¡Ha sucedido algo inesperado! Cara con las cejas levantadas y los ojos y la boca abiertos. Una mezcla de conmoción y desilusión. Representa miedo, frustración, horror y sorpresas negativas.



**😵 Cara aturdida**

¡Estoy muy mareado! Este emoji con los ojos en cruz y la boca abierta está completamente aturdido y ya no sabe que está arriba y qué está abajo. También simboliza emociones fuertes o estar borracho.



**😱 Cara de asombro**

¡Es increíble, no tenía idea! Rostro asombrado con la boca y los ojos bien abiertos: abrumado por la sorpresa, en shock o lleno de incredulidad. ¡No puedo creer lo que acaba de pasar!



**😬 Cara con el ceño fruncido y la boca abierta**

¡No puedo creer que hayas hecho eso! Este emoji expresa horror, miedo, preocupación y desconfianza. Se utiliza como reacción a una sorpresa negativa. Te han pillado en frío y te has quedado atónito.



**🤮 Cara con la boca abierta que vomita**

Para decir "Tengo ganas de vomitar" o describir lo borracho que acabaste anoche. Con este emoticono que vomita también puedes dejar claro lo que piensas de algo.



**😷 Cara con mascarilla protectora**

La mascarilla se utiliza para protegerse o evitar contagiar a otros. Este emoji indica que alguien está en el hospital, tiene que ir al médico o se ha enfermado. El uso de las mascarillas está muy extendido en Asia.



**😱 Cara helada de miedo**

Cara que grita de espanto y se lleva las dos manos a la cabeza. Está helada de miedo o ha recibido noticias impactantes. Este espeluznante emoji también se puede usar irónicamente o como un símbolo para Halloween.



**🤪 Cara atemorizada**

El emoticono tiene miedo, está asustado y aturdido. Parece estar profundamente conmocionado y sorprendido por un suceso preocupante o una experiencia intensa.



**😭 Cara llorando a mares**

Rostro desesperado y desolado con lágrimas que caen de sus ojos como una cascada. Representa daño, dolor o derrota. También se usa irónicamente o si algo es tan divertido que nos hace llorar de risa.



**💣 Cabeza que explota**

Se usa para expresar "No me lo puedo creer" o "Esto te sorprenderá". Indica que algo es muy emocionante o sorprendente. La cabeza que explota también se puede usar para expresar conmoción o asombro.



**😄 Cara sonriente con estrellas en los ojos**

Este emoji está muy entusiasmado y lleno de alegría. Puede que esté embelesado y sin palabras después de conocer a alguien que le gusta mucho, o fascinado por la gloria y el mundo de las estrellas.



**🎉 Cara con una trompetilla y un sombrero de fiesta.**

"Fue una fiesta salvaje" o "¡Eso hay que celebrarlo!". No importa cuál sea la ocasión, hay que celebrarla como es debido. También puede utilizarse para simbolizar Carnaval.



**😬 Cara con la boca abierta y sudor frío**

¡Estoy sorprendido! Cara ansiosa con sudor frío en la frente que indica preocupación. Se ha quedado con la boca abierta y sin palabras. Está sudando debido al estrés.



**😱 Cara con la mano en la boca**

Expresa conmoción, sorpresa o que te has dado cuenta de algo de repente. Un típico gesto para reconocer que la otra persona no está diciendo la verdad. Se puede ver que está mintiendo.



**😞 Cara llorosa**

Una cara triste con una lágrima que se desliza por su mejilla. Indica que nuestro interlocutor está dolido y molesto. Más que tristeza en general, representa el dolor por una cosa concreta o un recuerdo del pasado.



**🗨️ Cara con símbolos sobre la boca**

Los símbolos sobre la boca representan maldiciones o palabras malsonantes. Este emoticono de aspecto enfadado está realmente molesto y suelta improperios. Representa una ira o frustración repentina.



**😓 Cara decepcionada pero aliviada**

Se alivia de que algo haya terminado, pero, al mismo tiempo, está decepcionado o afligido. Ha vivido un suceso estresante con un resultado negativo como, por ejemplo, un examen. Ha superado una situación difícil o delicada, pero no ha salido ileso.



**😓 Cara con sudor frío**

Estrés o preocupación por una mala experiencia. Las cosas no salieron como deberían. Tengo mucho estrés en la escuela o mucho trabajo en la oficina. Estás cansado, pero aún tienes mucho por hacer.



**😓 Cara sonriente con la boca abierta y sudor frío**

Sonrisa sudorosa. Indica alivio porque una situación haya salido bien o haya tenido un resultado positivo, p. ej., una cita importante. Se acerca un momento importante y estás nervioso.



**😓 Cara que da un beso con ojos sonrientes**

Expresión del rostro relajada, con los ojos sonrientes y los labios dando un beso. Es un beso amistoso para amigos y familiares, puede ser una despedida: "Te mando un beso y un abrazo". También se puede utilizar para representar un silbido.



**😓 Cara que da un beso con los ojos cerrados**

Cara adorable con los ojos cerrados y las mejillas sonrosadas. Se envía como agradecimiento por un consejo o un favor. También puede ser un beso cariñoso para los amigos, la familia y otros seres queridos.



**😓 Cara alocada**

Algo es increíblemente divertido. Estás de un humor excelente, con ganas de hacer bromas y locuras. Totalmente enloqueciendo y lleno de entusiasmo o alegría. También puede indicar que alguien ha hecho una broma subida de tono.



**😓 Cara sin boca**

Este emoji sin boca significa silencio. Alguien no puede o no debe hablar sobre un tema en particular. Se usa en conversaciones difíciles, embarazosas o confidenciales. ¡Imagina lo que podría llegar a decir si abriese la boca!



#### 😲 **Cara con la boca abierta**

¡Oh, estoy impresionado! Este emoji está sorprendido y asombrado. Puede ser tanto una sorpresa positiva como negativa, desde un leve asombro hasta una preocupación abrumadora.



#### 😓 **Cara con los ojos en blanco**

Emoji que pone los ojos en blanco: la situación o una persona le resulta aburrida y molesta. No seguirá participando en esta conversación.



#### 🤔 **Cara pensativa**

La típica pose del pensador: cara pensativa con una mano apoyada en la barbilla. Representa una declaración, la inteligencia de una persona o la puesta en entredicho de una idea. Está reflexionando o piensa en una idea brillante.



#### 😐 **Cara sin expresión**

Cara inexpresiva con los ojos y la boca cerrados. Nuestro interlocutor está cansado, molesto, falto de paciencia y ha llegado a su límite. No encuentra las palabras correctas para continuar con la conversación.



#### 🗨️ **Cara con una cremallera en la boca**

La cremallera en lugar de la boca indica que tienes los labios sellados. El secreto está seguro y se mantendrá en silencio. También puede significar que te quedas callado porque no sabes qué decir respecto a algo.



#### 😝 **Cara con ojos desiguales y boca torcida**

Ojos entreabiertos, boca torcida y mejillas rojas. Este emoji muestra una expresión confusa, que puede deberse al cansancio o que se encuentra en un estado emocional confundido. También puede representar estar borracho.



#### 🤒 **Cara con termómetro**

La cara triste con un termómetro en la boca expresa enfermedad. Has pillado una gripe u otra enfermedad asociada con la fiebre, o estás preocupado por enfermarte.



#### 😴 **Cara somnolienta**

¡Buenas noches y felices sueños! En los cómics o dibujos animados las zZz sobre la cabeza representan que el personaje está dormido. Este emoji indica que nuestro interlocutor está cansado, quiere acostarse o está a punto de quedarse dormido por aburrimiento.



**😊 Cara que disfruta de una comida deliciosa**

Emoji que se lame los labios con placer. Tiene hambre, acaba de cocinar algo delicioso y ha dejado el plato vacío. A menudo se interpreta como una mueca con la lengua fuera y se usa después de una broma o un mensaje que pretende ser gracioso.



**🙄 Cara con una ceja levantada**

Recuerda a la mirada inquisitiva del actor "The Rock" (Dwayne Johnson). Se puede usar para expresar escepticismo, incredulidad o desaprobación.



**😜 Cara con la lengua fuera que guiña un ojo**

Emoticono que saca su lengua y guiña un ojo. Tu interlocutor te ha hecho una broma o quiere coquetear contigo. Describe un estado de ánimo despreocupado y lo que dice no va en serio.



**😜 Cara con la lengua fuera**

Se usa cuando se bromea con los amigos y se hace un comentario irónico para asegurarse de que el otro no se lo toma. Te burlas de los demás de forma cariñosa.



**🧐 Cara con monóculo**

Un monóculo es una ayuda visual con solo una lente. A finales del siglo XIX se consideraba como un símbolo de distinción. ¡Algo es sospechoso! Este emoticono advierte que hay que prestar atención a nuestro alrededor. Es la versión de "clase alta" de la sonrisa meditabunda.



**😜 Cara con la lengua fuera y los ojos entrecerrados**

Este emoji se usa para burlarse de alguien, bromear u ofender a alguien. Es habitual verlo en los mensajes de flirteo, de humor negro o para expresar alegría en general.



**😬 Cara con dinero en los ojos y la boca**

Este emoticono tiene signos de dólar en sus ojos y un billete por lengua. Puede haber ganado algo o anticipar una buena oportunidad financiera. Implica un sentimiento de riqueza.



**🤓 Cara de empollón con gafas**

Gafas grandes, sonrisa incómoda y dientes de conejo. Se utiliza con humor o de forma irónica para referirse a los empollones o para expresar lo inteligente que eres.

Representa el estereotipo de un "nerd", una persona inteligente pero extraña y con pocas habilidades sociales.



**😊 Cara con gafas de sol**

¡Mira lo guay que soy! Estás completamente seguro de ti mismo, has hecho algo muy bien y estás orgulloso de ello. También simboliza el sol, las vacaciones de verano y la playa.



**🤗 Cara que abraza**

Emoticono con las mejillas sonrosadas que extiende sus manos y quiere abrazarte. Es un gesto abierto y cercano que expresa calidez y amabilidad.



**😊 Cara sonriente con aureola**

Quiero parecer inocente (de mentira). Alguien ha hecho una buena acción, es muy dulce, inocente y se comporta de manera ejemplar. La cara angelical también puede usarse de forma irónica en relación con actos no tan de buena fe.



**😱 Cara estupefacta**

¡Dios mío! Este rostro negativamente sorprendido se ha quedado sin palabras debido a una noticia impactante. Se utiliza en respuesta a un mal comportamiento o a un mensaje grosero. No tengo nada que añadir a lo que has dicho.



**😞 Cara asombrada**

Este emoji está confundido o en desacuerdo con algo. Se muestra inseguro e insatisfecho ante una situación y se imaginaba que las cosas iban a ser de otra forma.



**😞 Cara con el ceño fruncido**

"Siento escuchar eso" o "Me molesta un poco lo que estás diciendo". El ceño fruncido puede indicar rechazo o que una persona está sorprendida.



**😞 Cara disgustada**

Cara triste con la boca inclinada. Este emoji está triste, infeliz y muestra desaprobación. Puede denotar insatisfacción por el mal tiempo, por haber cometido pequeños errores o por el comportamiento de una persona.



**😟 Cara de preocupación**

Cara de aspecto preocupado debido a una situación complicada o un evento importante. Se siente ansioso, inseguro e incómodo.



**😐 Cara neutral**

Cara de póker: rostro inexpresivo con una mirada neutral. No está nada impresionado y se muestra indiferente.



#### **Cara de decepción**

Este triste emoji cierra los ojos y echa la vista abajo. Tiene una expresión frustrada y decepcionada. Representa tristeza y arrepentimiento.



#### **Cara que pide silencio**

"Pssst!", hay que estar en silencio. Se suele usar cuando alguien confía un secreto que no debe contarse a nadie más. Es una forma amistosa de decirle a nuestro interlocutor que debería callarse.



#### **Cara pensativa**

Una expresión pensativa. El emoji mira hacia abajo y necesita tiempo para pensar. Representa melancolía, frustración e insatisfacción general.



#### **Cara de alivio**

¡Todo ha ido bien! Sonrisa aliviada y expresión alegre que muestra satisfacción porque algo desagradable haya terminado. Relajado, tranquilo, agradecido y sin preocupaciones.



#### **Cara de insatisfacción**

Esta mirada gruñona y hosca expresa insatisfacción. No está entusiasmada acerca de una cosa y lo demuestra. Se usa también como una expresión de desinterés y desaprobación.



#### **Cara de sufrimiento**

Emoji indefenso que está atormentando y sufriendo. He tenido un día difícil y está listo para tirar la toalla. pero sabe que debe afrontar la situación y superarla pronto.



#### **Cara de consternación**

¿Cómo ha podido suceder esto? Este emoticono está extremadamente consternado y desconcertado. También puede significar que está muy enfadado: ¡esta es la gota que colma el vaso!



#### **Cara de cansancio**

Emoji con los ojos entrecerrados y la boca abierta que está cansado. Puede ser debido a la falta de sueño, a lo que está sucediendo a su alrededor, o a una persona o situación aburrida. Está agotado y hecho polvo. Ahora necesita tranquilidad de una vez por todas.



**😞 Cara de apatía**

¡Déjame en paz! Emoji con las cejas levantadas y la boca inclinada que se queja de cosas agotadoras y desagradables, pero inevitables. Tiene los ojos llorosos, está molesto y completamente agotado mental o físicamente.



**🙏 Rostro con ojos suplicantes.**

Ojos grandes que brillan, expresión de devoción: este emoji está pidiendo algo, como un préstamo de dinero o que le dejes el coche. Cuando quieres algo, poner cara de cachorro desvalido es un arma infalible para lograrlo.



**😏 Cara de triunfo**

A este emoticono le sale humo blanco por la nariz. Un bufido desdeñoso que se puede interpretar como un signo de superioridad. Está orgulloso y se muestra triunfante por un éxito.



**😡 Mala cara**

Mala cara que expresa desagrado con una persona o una situación. ¡Cuidado, peligro de explosión! Está molesto, enfurecido y tiene la cara que echa fuego.



**😠 Cara de enfado**

Emoticono gruñón y enojado. Se usa como reacción a algo desfavorable o como un signo de rechazo. Probablemente lo mejor sería quitarse de su camino.



**😋 Cara babeante**

Cara babeante, se le cae la baba. Indica deseo por una persona, una comida deliciosa, un coche nuevo o entusiasmo ante un evento. Expresión de extremo interés y deseo.



**😂 Tirarse al suelo de la risa**

¡Es muy gracioso, me muero de risa! Rostro que parte de risa. La versión emoji del acrónimo "ROFL" que significa "rodar en el suelo de risa".



**😬 Emoticono mentiroso**

Al igual que con Pinocho, la nariz de este emoji se alarga con cada mentira que cuenta, dejándole en evidencia como un mentiroso. Símbolo de falsedad o de que nos han contado una historia poco probable.



**🤠 Cara con sombrero de vaquero**

¿Qué hay, forastero? Emoticono típico americano con sombrero de vaquero del salvaje oeste. Representa la libertad, la naturaleza y el trabajo duro.



#### **Diablillo**

Un diablillo que frunce el ceño, parece enfadado y no está bromeando. Se recomienda que tengas cuidado. Representa actos o comentarios maliciosos, así como traición.



#### **Cara sonriente con cuernos**

Diablillo sonriente con pequeños cuernos. Expresa el deseo de causar problemas o que estés tramando algo malo.



#### **Gesto de la victoria**

¡No te enfades! Símbolo de la paz, que popularizaron los hippies en los años 60. También es el gesto de la victoria, que representa un triunfo. En Inglaterra puede ser visto como un insulto que representa a una mujer con las piernas abiertas.



#### **Gesto de "te quiero"**

En el lenguaje de señas estadounidense, el puño con los dedos meñique, índice y pulgar extendido significa "te quiero" (I love you). Este gesto transmite principalmente un mensaje positivo.



#### **Mano con el gesto de los cuernos**

¡Viva el rock! Los dedos meñique e índice se levantan para representar unos cuernos. Los "cuernos" son un gesto característico de los fanáticos del heavy-metal. Puede tener muchos significados: infidelidad (esposo/esposa con cuernos), señal para evitar la desgracia, saludo del diablo o gesto sagrado en el budismo.



#### **Símbolo para indicar que todo está en orden**

El pulgar y el índice forman una O. Representa la palabra "Ok". Gesto para indicar aprobación, acuerdo o que todo está bien. Cuidado, en algunos países se considera una ofensa o insulto.



#### **Persona con las manos unidas para la oración**

Dos manos unidas con una aureola dorada. Está encerrado en sí mismo, pronuncia una oración o reza para que todo vaya bien. También se usa para dar las gracias o para "chocar los cinco".



### **Manos aplaudiendo**

¡Bravo! ¡Bien hecho! Este emoji muestra dos manos que están aplaudiendo. Significa aprobación y aprecio. También se puede usar en tono sarcástico si algo no merece ningún aplauso.



### **Apretón de manos**

¡Dame la mano! Un apretón de manos puede significar un saludo o indicar que se ha llegado a un acuerdo. También puede referirse simplemente a dos personas cogidas de la mano o, en sentido figurado, que han hecho las paces.



### **Símbolo del pulgar hacia arriba**

¡Bien hecho! La mano con el pulgar hacia arriba significa aprobación y acuerdo. Precaución: en los países árabes esto equivale a levantar el dedo corazón.



### **Símbolo del pulgar hacia abajo**

¡Eso estuvo verdaderamente mal! El pulgar hacia abajo significa rechazo, desaprobación y aversión. Conocido también por su significado en el falso mito de la muerte de los gladiadores romanos.



### **Mano que saluda**

¡Hola y hasta la vista! ¡Buen viaje! Este amistoso gesto de la mano se puede utilizar como saludo y como despedida. También puede ser sarcástico, si deseas que alguien o algo desaparezca.



### **Gesto de la mano "Llámame"**

El puño cerrado con el pulgar y el dedo meñique extendidos tiene forma de teléfono. Puede utilizarse para decir: "Llámame" o "Nos llamamos estos días". Es similar al típico saludo de los surfistas, la señal de shaka.



### **Bíceps tenso**

"¡Tú puedes hacerlo!" o "¡Me siento fuerte!" Brazo con el bíceps tenso. También se usa en relación con actividades deportivas, como, por ejemplo, en el gimnasio.



### **Mano con el dedo corazón levantado**

En la cultura occidental, el emoticono con el dedo corazón levantado se utiliza como un gesto grosero e insultante.



### **Lengua**

Sacar la lengua es un gesto travieso y una forma infantil de desafiar a alguien. Puede usarse para reforzar una broma o para provocar. ¡Estoy de muy buen humor y con ganas de bromear!



#### **Empleado/a de un mostrador de información**

¿En qué puedo ayudarle? La mujer amistosa y servicial del mostrador de información responde la pregunta de un cliente y hace un gesto con la mano. Puede usarse al final de un mensaje para preguntar "¿Qué opinas?" o decir "No me importa".



#### **Persona alegre con la mano levantada**

La persona está alegre y levanta una mano. Quiere llamar la atención y plantear una pregunta o dar una respuesta.



#### **Hombre con la mano en la cara**

El "facepalm" (llevarse la mano a la cabeza) describe un gesto que se hizo popular a través de la serie Star Trek. "¡No me lo puedo creer!", piensa uno para sí mismo debido a la estupidez de los demás. También se puede usar para expresar vergüenza ajena.



#### **Persona que encoge de hombros**

"No sé cómo ayudarte" o "Así es la vida". Encogerse de hombros indica que no tienes idea de algo, o que no te interesa. Versión de texto: ͡\\_(ツ)\_/͡



#### **Ojos**

¡Atención! Alguien te está vigilando. Dos ojos que miran hacia la izquierda. Algo está siendo observado y verificado. ¡Estás bajo vigilancia!



#### **Berenjena**

La berenjena se asocia con el sexo masculino. Se relaciona con los genitales. En Instagram la aman y la odian #freetheeggplant.



#### **Melocotón**

Piel suave, carne jugosa y dulce, olor agradable: el melocotón se considera una fruta seductora. Debido a su característica forma, es el emoji más utilizado para simbolizar el trasero de una persona.



#### **Fuego**

¡Eres tan ardiente como un volcán! El emoji de fuego se utiliza a menudo como un cumplido, pero también se usa en relación al calor y a la comida picante.

*Imagen 2: Significados de emojis de WhatsApp 1. Recuperada de:*

*<https://www.significadoemojis.es/>*

## Actividad N°2



*Imagen 3: Actividad N°2*

En esta actividad se les solicitó a los participantes que a partir de la imagen expuesta anteriormente, la cual contiene una corta historia, debían descifrar el mensaje que había detrás de ella.

Este ejercicio, tuvo un grado menor de complejidad para algunos participantes, al compartir el significado de los emojis presentes de una manera muy similar. Sin embargo, a la hora de unir y darle sentido a la historia tuvieron algunas diferencias pero se acercaron mucho al mensaje detrás de esos símbolos.

De nuevo se evidenció que este lenguaje simbólico es limitado a la hora de traducir mensajes con todos los elementos que se dan con el lenguaje.

Por otra parte, otros participantes expresaron que este ejercicio tenía un grado diferente de complejidad al estar sujeto a las diversas interpretaciones que las personas podían tener de estos símbolos y su cohesión a la hora de formar un mensaje.

## Ejercicio de significación socio-cultural

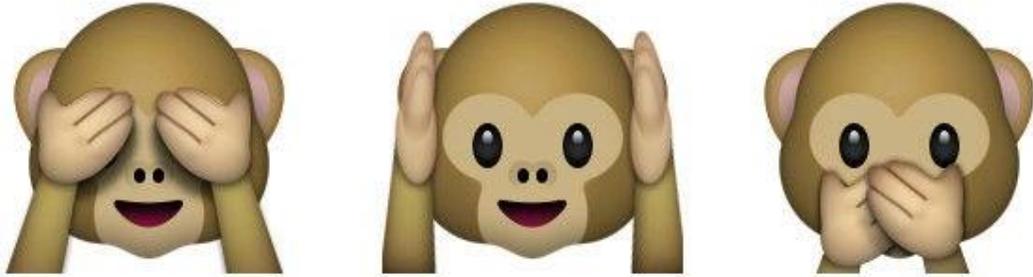


Imagen 4: Emojis monos sabios. Recuperada de: <https://www.publico.es/ciencias/realmente-significan-emojis-tres-monos.html>

En esta parte se presentó la imagen anterior, la cual muestra tres emojis muy utilizados en WhatsApp y que adquirieron reconocimiento a partir de esta red social. En este contexto particular, estos emojis se utilizan en situaciones de coquetería o para darle a los mensajes un sentido tierno y romántico.

### Significado real:

	<b>🐵 Mono "No quiero ni verlo"</b> Mono que se tapa los ojos. Cierra los ojos ante algo o alguien, se muestra avergonzado o siente vergüenza ajena. Mizaru es uno de los tres monos sabios. En cierto sentido, es mirada sobre las cosas malas.
	<b>🐵 Mono "No digo nada"</b> Este mono se lleva ambas manos a la boca. Indica que guardará el secreto, que no quiere hablar mal de nadie o que se le ha escapado algo que no debería decir. Iwazaru es uno de los tres monos sabios.
	<b>🐵 Mono "No quiero saber nada"</b> Mono que se tapa sus orejas. No quiere escuchar nada desagradable ni negativo que pueda molestarle. Escucha la verdad y no prestes atención a nada más. Kikazaru es uno de los tres monos sabios.

Imagen 5: Significado real emojis monos. Recuperada de: <https://www.significadoemojis.es/>

Como se mencionó anteriormente, los emojis fueron creados por una persona japonesa, y en sus inicios muchos de sus elementos hacían alusión a símbolos de esta cultura.

El origen de estos, está inspirado en unas esculturas de mitad del siglo XVII que se encuentran en el santuario sintoísta Toshogu, al norte de Tokio. Y estos hacen alusión a tres premisas que son: No ver el mal, no oír el mal y no decir o desear el mal. (R., 2018)

Entonces, la significación que le han dado los jóvenes a estos símbolos, han surgido a partir del contexto y los elementos socio-culturales con los que conviven. Al ser culturas tan distintas su interpretación se basa en las interacciones que se dan en este contexto y las características de sus actores.

Respecto a lo anterior es pertinente resaltar el concepto de *Identidad lingüística*, el cual algunos autores en los que se encuentra Ruth Wodak, definen esto como “el vínculo que crea el individuo con la comunidad de habla de la que se hace miembro y cuya variedad de lengua adopta como suya propia” (Martínez Matos & Mora, Scielo, 2008). Lo anterior se puede evidenciar en la forma en como los códigos comunicativos que utilizan los jóvenes para comunicarse, han surgido a partir de la interacción que tienen entre ellos, con las redes sociales, que a su vez son permeadas de las características culturales de donde se encuentren.

En la interacción a lo largo del tiempo se han creado maneras de comunicarse propias del espacio social en que se encuentre, lo que genera que en la mayoría de los casos, las personas compartan códigos y formas de expresarse particulares, creando así una identidad propia que se comparte en un contexto determinado, Esto se pone a prueba cuando se convive con elementos comunicativos de otras culturas, los cuales tienen identidades diferentes a las propias. En este caso, estas pueden ser adoptadas de dos formas diferentes, por un lado pueden adaptarse al contexto propio, dándoles un significado diferente al original, añadiendo sus propias características culturales. Así pues, por medio de

la interacción estos significados se convierten en códigos de comunicación entre sus usuarios.

Por otra parte, los símbolos, particularmente los que se encuentran en las redes sociales pueden adquirir un significado común para personas que incluso no comparten ningún tipo de espacio ni relación.

De este modo, el significado que las personas le han dado a estos emojis es cada vez más global, en las interacciones con personas ajenas a este contexto se pueden utilizar de la misma forma. Según Jairo Benavides, el papel de las redes sociales fue fundamental en este proceso, Desde que se empezó a construir virtualmente amistad dado que el objetivo soñado es hacer interacción simbólica con otras culturas y el emoji da esa facilidad de expresar sentimientos a través de ello. Esto es una realidad que construye las redes sociales, a través de iconos, expresar sentimientos a través de ellos en diferentes culturas. Homogeneizar el emoji o el código de comunicación como una especie de código universal que le permita a los jóvenes de diferentes culturas de interactuar, personas que frecuentan las redes. (Benavides, 2019)

La globalización ha permitido que haya una transculturalidad, en el sentido de que las redes cada vez con más amplias, lo cual posibilita permear de elementos culturales diferentes al propio, y que con el paso del tiempo se empiezan a utilizar en contextos ajenos al original y se comienza una especie de lenguaje global. Es también como un lenguaje en común, unos patrones en común que se crean a partir de esa transculturalidad. La era digital permite esa homogeneización comunicativa partiendo de las redes.

Los componentes culturales dotan de significado a los símbolos que posteriormente por medio las interacciones se convierten en códigos de comunicación, con características propias de los contextos en los que se desarrollan.

### **ACTIVIDAD N°3**

En esta tercera parte se pretendió evidenciar cómo los emojis pueden cambiar el sentido de los mensajes, dependiendo cual se utilice. Para esto se expusieron unas frases comunes en la vida cotidiana y que podían darse en cualquier contexto, sin embargo su intención puede variar dependiendo de los emojis que se empleen y su manera hacerlo.

Para cada frase se le pidió a los participantes que escogieran un emoji para complementar cada frase, pero que este tuviera la posibilidad de ser enviado a una persona con la que se tiene una relación amorosa o de confianza y a otra que requiera una conversación más seria, como los padres, personas del ambiente laboral o académico.

Como resultado de esta actividad se encontró que los emojis como complemento en la comunicación tiene la capacidad de dotar de intención a los mensajes y cambiarla según sea su caso y los símbolos empleados en estos. Pues los jóvenes expresaron que esto presenta cierto grado de dificultad en el sentido que los procesos comunicativos están sujetos a las relaciones que se tienen en cada esfera social por lo que las interacciones no son las mismas, por ende, los códigos de comunicación empleados varían depende a esto y la implementación de símbolos no puede ser la misma.

En la mayoría de los casos los emojis escogidos, fueron aquellos que no mostraban emociones ni expresiones faciales, sino complementos de elementos existentes en el mensaje, como comida y objetos. Por otra parte, algunos participantes expresaron que con algunas las personas que usualmente se tienen conversaciones de carácter más serio y tienen una relación de confianza, pueden usar los emojis que utilizan normalmente en conversaciones informales.

Por lo anterior, se puede determinar que los símbolos empleados en las interacciones dependen más de las relaciones interpersonales que se tenga con

los interlocutores que el significado en común que se pueda tener con personas que compartan características similares, como la edad, los usos y prácticas en plataformas digitales, y el contexto socio-cultural.

Se puede decir que las significaciones que los jóvenes le han atribuido a los símbolos presentes en la red social WhatsApp, vienen compuestos de varios factores como:

- El contexto socio-cultural, que denotan significaciones propias a partir de las prácticas sociales.

- Las relaciones que se tengan con cada persona o grupo social con el que se interactúe. Sin importar que los grupos o personas se hallen en el mismo espacio, las relaciones con cada uno pueden ser diferentes.

- Las redes sociales con su influencia y la difusión de elementos comunicativos que nacen a partir del uso constante que se le dé en estas plataformas y que muchas veces son adaptadas por el mismo medio o por personas influyentes en ellos que difunden un uso particular y se vuelve una tendencia a nivel global. Lo que produce que se cree un código comunicativo globalizado.

## 10. HALLAZGOS

En el proceso de investigación se encontró que dentro de la población hay un elemento nuevo que tiene mucha fuerza en la comunicación dentro de WhatsApp y está reduciendo el uso de los emojis predeterminados en esta red social.

Los Stickers son una variación de los memes que al modificarlos de tamaño se convierten en un símbolo que denota gestos y reacciones, pueden contener texto o no. Estos elementos también son una evolución y una forma cada vez más personalizada de los emojis existentes. Al tener la posibilidad crear estos símbolos hasta con imágenes propias, se hace alusión que las redes buscan cada vez más la personalización de los símbolos comunicativos entre individuos.

Los emojis ahora pueden ser las mismas personas y es una posibilidad que surge a partir de esta red social. Del mismo modo, en algunos teléfonos móviles ya existe la posibilidad de crear emojis con las características de cada individuo, más específicas de las que ya existen en WhatsApp, y estas se pueden utilizar a través de diferentes redes sociales. Estos son llamados Animojis.

Los participantes de esta investigación afirmaron que en la actualidad el elemento de más uso y que más les comunica son los Stickers, ya que estos si tienen la posibilidad de reemplazar una frase o un mensaje completo en solo una imagen.

Del mismo modo, las relaciones en el uso de estos elementos juegan un factor importante a la hora de su realización y uso, pues estos al ser más personalizados son aún más exclusivos en su difusión y significado dentro de los grupos sociales.

En la actualidad se perciben a los emojis como planos, a comparación de los stickers, que ya tienen otro nivel de identificación y significado entre los jóvenes. Los emojis identificaban y daban sentido a las interacciones de los individuos pero de una manera general, con ciertos de elementos que se podían adaptar a sus características, pero con la llegada de nuevos elementos como los stickers, se

permite personalizar este lenguaje iconográfico a tal punto que los mismos usuarios pueden ser los creadores de sus propios símbolos de comunicación, lo que ha generado que el uso de los emojis se reduzca.

Del mismo modo, ya existe la posibilidad de crear Animojis, los cuales son emojis personalizados, con la apariencia física de cada persona y adicional a esto poseen movimiento. Estos recrean las expresiones faciales y movimientos de tu rostro y han adquirido fuerza gracias a su uso en las redes sociales y videos musicales. Sin embargo, estas personalizaciones son exclusivas de algunos teléfonos móviles de última generación, con herramientas como el FaceID. Pero estos ya dan una visión de hacia dónde van las formas de comunicarse en las redes sociales y como los avances tecnológicos quieren hacer un mundo virtual cada vez más parecido al mundo real.

## 11. CONCLUSIONES

La presente investigación permitió un acercamiento a grupos de jóvenes, los cuales son usuarios activos de la red social WhatsApp. Esto permitió indagar en sus prácticas comunicativas dentro de esta red y a llegar a las siguientes conclusiones:

- Los procesos comunicativos que se llevan a cabo dentro de la red social WhatsApp se han basado en la inmediatez y la búsqueda de hacer lo visual un elemento esencial a la hora de comunicar acertadamente un mensaje, y con esto hacer que las interacciones sean cada vez más parecidas a las conversaciones presenciales, incluyendo elementos propios de los contextos para así hacer más efectivo el proceso comunicativo. No obstante, todos los elementos visuales que existen en este medio no alcanzan a representar todo lo que se puede decir con el lenguaje y su vasto sistema de signos ya establecidos para comunicarse.
- Para que este lenguaje visual que se desarrolló en las redes sociales, particularmente en WhatsApp sea efectivo, los individuos, en la mayoría de sus casos, deben pertenecer al mismo contexto, puesto que al tener prácticas sociales diferentes, los símbolos utilizados pueden ser interpretados de maneras distintas.
- Existen casos en los que personas que comparten características similares, como la edad, el contexto sociocultural y que frecuentan las mismas redes sociales, pueden darle un significado distinto a los símbolos que la mayoría de personas utiliza de otra manera. Lo anterior puede generar una dificultad en el proceso de comunicación al no compartir los mismos significados, por ende la intencionalidad de los mensajes cambia para cada interlocutor.
- Las interacciones que carecen de elementos visuales, son en su mayoría de carácter académico o laboral, en estas existe una notoria falta del elemento que le dé una intención determinada al mensaje, y se tornan secas y aburridas para casi

todos los jóvenes participantes de esta investigación. Estos elementos también destacan y fortalecen las relaciones que hay entre los interlocutores.

- Los símbolos utilizados en esta red social, como los emojis, se hacen necesarios para marcar la intencionalidad de los mensajes, pero no son indispensables a la hora de comunicarse. En cambio, la palabra escrita es estrictamente necesaria para comunicarse, la ausencia de ella significaría un retroceso en la comunicación que se da en estas redes, pues estos elementos son necesarios para complementarse pero ninguno reemplaza al otro.

- Aún existen muchos vacíos en este lenguaje visual que cada vez se intenta alimentar más, pero que aún está lejos de ser un sistema basto de códigos para generar una comunicación completa y efectiva.

## 12. RECOMENDACIONES

- A futuras investigaciones se les recomienda hacer uso de grupos focales con actividades prácticas dentro de ellos, ya que estos ayudan a reconocer sus significaciones en la interacción misma con los otros.
- Se sugiere incluir entrevistas a expertos en los temas relacionados, para así dar un mayor soporte a la investigación.
- De este proyecto de investigación surgieron temas nuevos que pueden ser abordados en el futuro, como los llamados “stickers”, que están creando un nuevo método de comunicación en la red social WhatsApp, en el que son los mismos usuarios los creadores y protagonistas de sus símbolos comunicativos.

### 13. RECURSOS

#### Recursos materiales:

- Computadoras
- Cámara de video
- Grabadora periodística
- Guía de preguntas
- Lugar de reunión con grupos focales

Concepto	Valor unidad	Cantidad	Valor
Papelería	\$100	30	\$30.000
Transportes	\$2.200	32	\$70.200
Refrigerios	\$20.000	6	\$120.000
Material didáctico	\$100	50	\$50.000

**TOTAL:**

**\$270.200**

## 14. CRONOGRAMA

	ACTIVIDADES	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	febrero	Marzo	Abril	Mayo
1	Recolección de información	x							
2	Entrevistas profesionales		X						
3	Entrevistas grupos focales		X	X	x				
4	Recolección de datos registrados en las entrevistas			X	x				
5	Transcribir y clasificar los datos recolectados				x	x			
6	Análisis del material de investigación					x	x		
7	Revisión del informe final por parte del asesor							x	
8	Entrega final								x

## 15. BIBLIOGRAFÍA

- Asián, A. (7 de Enero de 2010). *Muypymes*. Obtenido de El medio de comunicación más usado: Internet: <https://www.muypymes.com/2010/01/07/el-medio-de-comunicacion-mas-usado-por-los-espanoles-internet>
- Barbero, J., & Lopez de la Roche, F. (1998). *Cultura y medios de comunicación*. Universidad Nacional.
- Benavides, J. (2019). Entrevista Propia.
- Blumer, H. (1982). En *El Interaccionismo Simbolico*.
- Castells, M. (2000). INTERNET Y LA SOCIEDAD RED. 1.
- Castells, M. (2006). Comunicación móvil y sociedad, una perspectiva global. En M. C. (Dir.), *Comunicación móvil y sociedad, una perspectiva global*.
- Castillo, J. C. (2014). *USO DE REDES SOCIALES VIRTUALES EN JÓVENES UNIVERSITARIOS*. México: Universidad Veracruzana .
- Castro, L. E. (2012). *Teorías de la Comunicación*. Estado de México : Red Tercer Milenio.
- Chacón, S. (2019). Entrevista Propia.
- Cojon, J. C. (2017). *EL USO DE WHATSAPP EN LA COMUNICACION ENTRE ADOLESCENTES*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala .
- Cuenca, A. M. (2018). *El uso de emoticones como un nuevo lenguaje gráfico en interacciones comunicativas a nivel 2.0 de los jóvenes de la facultad de comunicación social de la Universidad Central del Ecuador* . Quito: Universidad Central de Ecuador.

- de Cillia, R., Reissigl, M., & Woddak, R. (2015). LA CONSTRUCCIÓN DISCURSIVA DE IDENTIDADES NACIONALES. *Andamios*, 159-160.
- Dinero*. (2017). Obtenido de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/las-redes-sociales-y-los-servicios-de-mensajeria-que-dominan-el-mundo/248581>
- Dominguez, D. C. (2010). Las redes sociales. Tipología, uso y consumo de las redes 2.0 en la sociedad digital actual.
- García, M. R. (1971). PENSAMIENTO SISTÉMICO Y COMUNICACIÓN. La Teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick como obra organizadora del pensamiento sobre la dimensión interpersonal de la comunicación. *Razón y Palabra*, 13.
- Gil, R. M. (2011). *Diseño de proyectos de investigación cualitativa* . Buenos Aires : Noveduc .
- Goijberg, N. E. (2006). Teoria de la educación. Educación y cultura en la sociedad de la información Vol. 7, num 2. *Universidad de Salamanca*, 106.
- H. (04 de Febrero de 2020). *Historia del emoji: Así empezó todo ;)*. Obtenido de Noticias Tuternat: <https://totenart.com/noticias/historia-del-emoji-asi-empezo-todo/>
- ICONO14*. (2013). Obtenido de El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: una aproximación a través de los jóvenes universitarios:  
<https://www.icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/818>
- Kemp, S. (17 de Febrero de 2020). *DATAREPORTAL*. Obtenido de DIGITAL 2020: COLOMBIA: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-colombia>
- Kemp, S. (17 de Febrero de 2020). *DATAREPORTAL*. Obtenido de <https://datareportal.com/reports/digital-2020-colombia>

Marín, J. Á. (s.f.). LA ERA DIGITAL: NUEVOS MEDIOS, NUEVOS USUARIOS Y NUEVOS. *Razón y Palabra*, 11.

Martínez Matos , H., & Mora, E. (Junio de 2008). *La identidad lingüística y los trastornos del habla*. Obtenido de Scielo: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-97092008000100004](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97092008000100004)

Martínez Matos, H., & Mora, E. (Junio de 2008). *Scielo*. Obtenido de La identidad lingüística y los trastornos del habla: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-97092008000100004](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-97092008000100004)

Mayan, M. J. (2001). *Una introduccion a los metodos cualitativos* .

McLuhan, M. (1996). *Comprender los medios de comunicación, Las extensiones del ser humano*. Barcelona: Editorial Paidós.

Mercado, A., & Zaragoza, L. (2011). La interacción social en el pensamiento sociológico de Erving Goffman. *Espacios Publicos*, 161.

Mercado, M. G. (2018). *EL USO DE LOS EMOTICONES Y LA COMUNICACIÓN DIGITAL EN WHATSAPP POR LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO* . Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Ortiz, M. N. (2017). *LA INFLUENCIA EN LA RED SOCIAL FACEBOOK EN EL LENGUAJE ESCRITO DE LOS ESTUDIANTES DEL GRADO OCTAVO DEL COLEGIO JAIME GARZÓN DE CÚCUTA*. Cúcuta: Universidad Santo Tomás .

Prensky, M. (Diciembre de 2001). Nativos digitales, Inmigrantes digitales . págs. 1-7.

- R., P. (12 de Febrero de 2018). *WhatsApp: ¿sabes cuál es el significado de los tres emojis de monitos?* Obtenido de <https://peru.com/epic/epic-mobile/whatsapp-sabes-cual-significado-tres-emojis-monitos-fotos-viral-noticia-553515>
- RAE. (2020). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/emoticono>
- Redes sociales y mutacion del lenguaje. (2017). *Draft Advertising*.
- Salinas, A. (11 de Noviembre de 2017). *mott.pe*. Obtenido de <https://mott.marketing/informacion-sobre-que-es-quien-creo-y-como-funciona-la-aplicacion-whatsapp/>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sampietro, A. (2016). *Emoticonos y emojis. Analisis de su historia, difusión y uso en la comunicación digital actual*. España: Univerttat de València .
- Significados*. (2020). Obtenido de <https://www.significados.com/emoji/>
- W. (17 de 12 de 2018). *Dígame qué edad tiene y le diré cuál app usa* •. Obtenido de Asociación Colombiana de Empresas de Investigación de Mercados y Opinión Publica: <https://acei.co/digame-que-edad-tiene-y-le-dire-cual-app-usa/>
- Watzlawick, P., Beavin Bavelas, J., & Jackson, D. (1991). *Teoría de la comunicación humana*. Barcelona: Herder.

## 16. ANEXOS

### Anexo 1. Significado emojis de WhatsApp N°2

	<p><b>! Signo de exclamación en forma de corazón</b></p> <p>¡Estoy muy de acuerdo con eso! Un corazón con un punto debajo que forma un signo de exclamación decorativo. Este gesto viene del corazón y enfatiza que realmente te gusta algo o alguien.</p>
	<p><b>❤️ Dos corazones</b></p> <p>¡El amor está en el aire! Se usa más como decoración que en un contexto romántico. En textos románticos es una expresión de afecto por alguien o de la amistad entre chicas.</p>
	<p><b>💞 Corazones rosas que giran</b></p> <p>Dos corazones que giran en círculo y representan el amor entre dos personas. Alguien quiere ganarse un lugar en tu corazón.</p>
	<p><b>💓 Corazón que late</b></p> <p>¡Te quiero mucho! El corazón que late simboliza una conexión fuerte y expresa sentimientos fuertes por alguien o algo. También es un símbolo de la vida: ¡hay un bebé en camino!</p>
	<p><b>💖 Corazón que crece</b></p> <p>Los tres corazones concéntricos representan un corazón en constante crecimiento. Los sentimientos son cada vez más profundos, el amor está creciendo. El corazón late más fuerte y se abre después de una conversación muy emotiva o una gran experiencia.</p>
	<p><b>💀 Calavera</b></p> <p>¡Esto es extremadamente peligroso! El emoji de la calavera simboliza la muerte y el peligro. Puede representar una amenaza real, pero también se puede usar en tono sarcástico o humorístico.</p>
	<p><b>☠️ Calavera</b></p> <p>¡Ten cuidado! La calavera con dos huesos cruzados simboliza la muerte. Una señal de advertencia de sustancias tóxicas y peligros.</p>
	<p><b>👽 Criatura extraterrestre</b></p> <p>¡Los alienígenas están aquí! Símbolo para una criatura extraterrestre. No obstante, sonríe con amabilidad y viene en son de paz.</p>



#### **Cara de asco**

Este emoji tiene la cara verde, está enfermo y parece que podría vomitar. Puede expresar disgusto y aversión o representar una enfermedad.



#### **Cara que estornuda**

Una cara de estornudo con los ojos cerrados y un pañuelo en la nariz. ¡Tengo un resfriado! Expresa que alguien está enfermo o que no se siente bien.



#### **Cara con vendaje en la cabeza**

Cara triste con vendaje en la cabeza: alguien está enfermo, ha tenido un accidente o está en el hospital. El vendaje simboliza problemas de salud.



#### **Cara de payaso**

¡Deja de hacer tonterías! Cara de payaso maquillado del mundo del circo. Se puede usar en relación con diversión y entretenimiento, pero también puede causar temor en ciertas personas, ya que recuerda al payaso de la película de terror "It" de Stephen King.



#### **Caca**

¡Oh no, que mal! ¡Menuda m\*\*\*\*da! La versión de dibujos animados de un excremento. Puede describir una situación, sustituir a una maldición o criticar algo que ha dicho nuestro interlocutor.



#### **Esmalte para las uñas**

La mujer que se pinta las uñas se prepara para una ocasión especial o se pone guapa para salir de fiesta. Este icono puede representar la belleza o la feminidad en general, o utilizarse de forma específica para referirse a una cita para la manicura. Simboliza la despreocupación.



#### **Flamenca**

La mujer que baila con un vestido rojo se asocia normalmente con el flamenco o la salsa y suele indicar "Tengo ganas de fiesta" o "¡Estoy muy emocionado!". En general, representa diversión y alegría.



**Cara de gato sonriente con la boca abierta**

La cara de gato sonriente es una expresión de felicidad y alegría, utilizada principalmente por los amantes de los felinos. El felino podría representar feminidad.



**Cara de gato que sonrío con ojos sonrientes**

Cara de gato que está de muy buen humor. Sus ojos y su boca sonríen y está muy satisfecho. El interlocutor puede divertirse con él.



**Cara de gato con sonrisa irónica**

Este atrevido gato se ríe de manera irónica con una sonrisa de medio lado. Se burla de ti, es sarcástico o te ha gastado una broma pesada. También puede indicar un flirteo. Lo mejor es que tengas cuidado.



**Cara de gato que da un beso con los ojos cerrados**

Gato con las mejillas sonrojadas y los ojos cerrados. Ha redondeado sus labios y quiere darte un beso. Los gatos tienen fama de ser muy quisquillosos y no acostumbran a mostrar afecto.



**Cara de gato sonriente con los ojos en forma de corazón**

Cara de gato extremadamente feliz que ríe y tiene corazones en sus ojos. Está profundamente enamorado o muy agradecido por un favor muy amistoso. Algo le gusta mucho y expresa admiración.



**Cara de gato agotado**

El gato está cansado y agotado. Tiene ojos en blanco y se lleva las patas a su boca abierta. Necesita un descanso cuanto antes. Puede usarse como reacción a algo escandaloso o impactante.



**Gato que pone mala cara**

Un gato gruñón con cara de pocos amigos. Su boca y sus bigotes están inclinados hacia abajo. Está de mal humor, frustrado y enojado. "Grumpy Cat" es un gato de aspecto gruñón que se convirtió en un fenómeno de Internet.



**Cara de gato llorando**

Cara de gato con las cejas y la boca inclinadas hacia abajo. Está triste y una lágrima le resbala por la mejilla. Ha recibido malas noticias. Expresión de empatía



**Cara de gato con lágrimas de alegría**

Este emoji gato tiene los ojos entrecerrados y la boca abierta. No es capaz de quedarse quieto y se ríe a carcajadas. Algo es muy divertido o gracioso, te sientes aliviado y lloras lágrimas de alegría.



#### **Bola de confeti**

Felicidades! Símbolo para todo tipo de celebraciones: desde cumpleaños, hasta bodas y Nochevieja. Una bola de confeti que se abre al final del evento e indica que la fiesta puede continuar. Expresa alegría, diversión y unión.



#### **Bomba de confeti**

¡Feliz cumpleaños! Un cañón de confeti que dispara una fuente de serpentinas y confeti. Una fiesta está en marcha. ¡Algo ha sido un éxito!



#### **Pareja con corazón**

Una pareja de enamorados (hombre y mujer) uno al lado del otro. Ambos están felices y sonríen. El corazón representa el amor.



#### **Jarras de cerveza**

Dos jarras de cerveza que brindan. Esta es una vieja tradición en la que se desea salud, bienestar y prosperidad. Este icono indica que hay algo que celebrar o también puede ser una invitación para ir a tomar algo en un ambiente agradable.

Significado real emojis. Recuperada de: <https://www.significadoemojis.es/>

## Anexo 2. Actividad Grupos Focales N°1

- En Navidad me voy a quedar en casa durmiendo porque santa Claus ya no me da regalos, además necesito estar activo para rumbeear toda la semana en ferias y aumentar el ganado ya que no tengo novio (a).
- El otro fin de semana mis amigas y yo fuimos al lago calima, bailamos, bebimos y cuando cayó la noche todas se desaparecieron. A la mañana siguiente me dijeron que se habían quedado dormidas pero esa historia me parece sospechosa.
- Fui a dar la vuelta al mundo, visite Egipto y vi sus pirámides, fui a París y conocí la torre Eiffel, fui a Italia y comí pizza, pero lo que más me gustó fue conocer China y comer escorpiones.
- Fui de compras porque necesitaba ropa elegante para ir a los premios Serendipia de la universidad, pero cuando llegué al centro comercial me encontré a mi ex, intenté no hablar con él (ella) pero al final me convenció, nos fuimos a otra parte, no fui a los premios y yo había sido el (a) ganador (a).
- El día de mis cumpleaños tenía que entregar anteproyecto y presentar parciales. Cuando llegué a casa luego de la universidad mis amigos me tenían una fiesta sorpresa pero yo me quedé dormido (a) porque llevaba una semana sin dormir.

## Anexo 3. Actividad Grupos Focales N°3

- **Estoy solo (a) en mi casa y necesito compañía.**
- **Tengo algo importante que contarte. Te invito a comer esta noche.**
- **Acuérdate que mañana, tenemos una cita pendiente.**
- **Te invito a un almuerzo en mi casa, yo cocino.**
- **Me gustó mucho como te veías hoy.**

## Anexo 4. Entrevista Sergio Chacón

### ENTREVISTA SERGIO CHACÓN

1. Nombre completo
2. Carrera Profesional
3. ¿Cree usted que las redes sociales están influyendo en como los jóvenes se comunican? ¿Por qué?
4. ¿Qué opina usted de las redes sociales en la actualidad con relación a los jóvenes?
5. ¿Piensa que se están creando nuevos códigos de comunicación a partir de las redes sociales?
6. ¿Cree usted que internet está cambiando el lenguaje?
7. ¿Cuáles son las ventajas de este cambio?
8. ¿Cuáles son las desventajas?
9. ¿Usted cree que las redes están cambiando como se comunican los jóvenes?
10. ¿Tiene relación el cambio de la escritura y el lenguaje en los jóvenes con las redes sociales?
11. ¿Por qué cree que se dan diferentes interpretaciones en los mensajes enviados a través de redes sociales?
12. ¿Cree usted que el uso de las redes y la nueva tecnología nos ha convertido en una cultura mucho más visual?
13. ¿Cómo interpreta usted la inclusión de los emojis a las escrituras en las redes?
14. ¿Cree usted que los emojis reemplazan la palabra escrita o la complementan?
15. ¿Usted cree que la comunicación en las redes sociales quiere ser cada vez más parecida oralidad?
16. ¿Cree usted que las palabras ya no son suficientes para transmitir un mensaje eficientemente?
17. ¿Puede un mensaje escrito cambiar de sentido si se le agrega uno de estos emoticones o emojis?
18. En 2015 la "cara con lágrimas de alegría" fue elegida como la palabra del año, por el diccionario de Oxford. ¿Qué piensa usted de esto?

## Anexo 5. Entrevista Jairo Benavides

### ENTREVISTA SERGIO CHACÓN

1. Nombre completo
2. Carrera Profesional
3. ¿Crees que se han creado nuevos códigos de comunicación con las redes sociales?
4. ¿Porque los emojis son de determinado color?
5. ¿Cree usted que las redes sociales están influyendo en como los jóvenes se comunican? ¿Por qué?
6. ¿Qué opina usted de las redes sociales en la actualidad con relación a los jóvenes?
7. ¿Piensa que se están creando nuevos códigos de comunicación a partir de las redes sociales?
8. ¿Cree usted que internet está cambiando el lenguaje?
9. ¿Cuáles son las ventajas de este cambio?
10. ¿Cuáles son las desventajas?
11. ¿Usted cree que las redes están cambiando como se comunican los jóvenes?
12. ¿Tiene relación el cambio de la escritura y el lenguaje en los jóvenes con las redes sociales?
13. ¿Por qué cree que se dan diferentes interpretaciones en los mensajes enviados a través de redes sociales?
14. ¿Cree usted que el uso de las redes y la nueva tecnología nos ha convertido en una cultura mucho más visual?
15. ¿Cómo interpreta usted la inclusión de los emojis a las escrituras en las redes?
16. ¿Cree usted que los emojis reemplazan la palabra escrita o la complementan?
17. ¿Usted cree que la comunicación en las redes sociales quiere ser cada vez más parecida oralidad?
18. ¿Cree usted que las palabras ya no son suficientes para transmitir un mensaje eficientemente?
19. ¿Puede un mensaje escrito cambiar de sentido si se le agrega uno de estos emoticones o emojis?
20. En 2015 la "cara con lágrimas de alegría" fue elegida como la palabra del año, por el diccionario de Oxford. ¿Qué piensa usted de esto?