

# Exploración y análisis de la ortografía utilizada en WhatsApp por alumnado de magisterio: principales errores

Inmaculada Guisado Sánchez\*  
*Universidad de Extremadura*

Sergio Suárez Ramírez\*\*  
*Universidad de Valladolid*

---

\* **Inmaculada Guisado Sánchez** es graduada en Educación Infantil y tiene un Máster Universitario en Investigación en Ciencias Sociales y Jurídicas en la especialidad de Psicología. Actualmente, es doctoranda inscrita en el programa de Información y Comunicación, centrada en la línea de investigación de Historia y Nuevas Formas de Lectura y Escritura. Coautora de varios artículos científicos y varias comunicaciones y ponencias invitadas en Congresos a nivel nacional e internacional, relacionados con la lectoescritura, el análisis y buen uso de la ortografía, y la escritura digital en los nuevos medios de comunicación y dispositivos electrónicos. Correo electrónico: [inguisado@alumnos.unex.es](mailto:inguisado@alumnos.unex.es)

\*\* **Sergio Suárez Ramírez** es Doctor con premio extraordinario por una tesis sobre los titulares en los cibermedios deportivos y el análisis de sus figuras retóricas. Es autor de varios artículos y publicaciones científicas relacionadas con la enseñanza de la lengua a través de los medios de comunicación, la enseñanza de la lectura y la creatividad literaria. Actualmente imparte docencia en la Facultad de Educación de Soria. Cuenta con varias estancias en centros de reconocido prestigio en España (Universidad de Málaga, CEPLI) y Portugal (Universidade de Evora, Universidade de Coimbra e Institutos Politécnicos de Beja y Castelo Branco). Correo electrónico: [sergio.suarez@uva.es](mailto:sergio.suarez@uva.es)

**Resumen:** Con este estudio se pretende dar a conocer cuáles son las faltas de ortografías o las clases de errores más comunes que se encuentran en conversaciones mantenidas a través de mensajería instantánea, así como observar cómo es la comunicación entre los más jóvenes. Se recopilieron conversaciones de grupos de WhatsApp creados por estudiantes del 4º grado de Educación Infantil y Primaria de la Universidad de Extremadura durante el curso académico 2019/2020. Los resultados obtenidos indican que los signos de puntuación y las omisiones de letras son los errores más destacables.

**Palabras clave:** WhatsApp, ortografía, alumnado universitario.

**Abstract:** *The aim of this study is to make known which are the most common misspellings or kinds of errors found in conversations held through instant messaging, as well as to observe how the communication is among the youngest. Conversations were collected from WhatsApp groups created by student in the 4th grade of kindergarten and primary education at the University of Extremadura during the 2019/2020 academic year. The results obtained indicate that punctuation marks and letter omissions are the most notable errors.*

**Keywords:** *WhatsApp, orthography, education students.*

## Introducción

La evolución de las nuevas tecnologías ha dado lugar a lo que se conoce actualmente como la sociedad de la información y la comunicación (bombardeados por continuas noticias, mensajes, contenido informativo, publicidad y cientos de mensajes).

Esta sociedad se caracteriza por la aparición de nuevas vías y formas de comunicarse, principalmente el teléfono con pantalla táctil (*smartphone*). A través de él se pueden descargar las famosas, y cada vez más innovadoras, aplicaciones móviles esenciales a las que casi todo el mundo accede; son las relacionadas con redes sociales y chats, que favorecen y fomentan aún más la comunicación, así como el flujo de información entre los

usuarios. Las más conocidas y donde mayor interacción social se producen son: Twitter, Facebook o WhatsApp, aumentando de manera significativa el uso del lenguaje escrito. Aunque todas son redes sociales destinadas a la interacción entre usuarios, WhatsApp es la herramienta que permite día a día la comunicación con el entorno de manera casi ininterrumpida y estar en contacto permanente. Con su multitud de funciones de vídeo, imágenes y audios, hace la vida cada vez más cómoda y más interactiva. Los mensajes de textos son ya casi inexistentes y las llamadas de voz cada vez más inusuales. Actualmente, la aplicación cuenta con mil millones de descargas y es el medio de comunicación interactivo más utilizado en todo el mundo a través del lenguaje escrito.

El hecho de que la escritura se utilice hoy más que nunca ha producido alteraciones en ella. Así pues, ha surgido una nueva corriente en el ámbito de la lengua escrita mediante modificaciones de las normas de escritura y reglas ortográficas convencionales, siendo aceptados muchos errores ortográficos. Así, para Lora (2009), la ortografía está perdiendo valor y se encuentra en un momento de crisis a causa de los medios de comunicación.

Además, hay autores que reflexionan sobre la actual transformación de la escritura, exponiendo puntos de vista diferentes. Valencia y García (2010) o Parrilla (2007) apoyan el cambio del lenguaje escrito como consecuencia del desarrollo de la lengua. Creen que es algo positivo y nos encamina hacia nuevas formas de comunicación, muestra del desarrollo de la creatividad y el ingenio, exponiendo que debemos adaptarnos a las modificaciones de la escritura. Sin embargo, Pineda (2003) o Chartier (2001) creen que las nuevas tecnologías son deformadoras del lenguaje y autores, como Yus (2002), se oponen a nuevas formas de escritura, manifestando su desacuerdo con los nuevos usos que se hace de la misma, criticando especialmente el uso del chat. Arens (1976: 758) ya

afirmó que «la lengua cambia y se adapta a las necesidades y creatividad de los hablantes, amoldándola al desarrollo social y tecnológico en que estamos inmersos y está sometida a gran cantidad de influencias con lo cual ha de concebirse en un continuo cambio».

La aparición de los mensajes interactivos ha suscitado a lo largo de los años estudios sobre el análisis de esta forma de expresión. Blanco (2002) o Pietrosevoli y Domínguez (2001) en los inicios de la comunicación interactiva concentraron su interés en la oralidad de la escritura, analizando conversaciones de chat donde el objetivo residía en indagar y buscar similitudes del lenguaje oral en el lenguaje digital, centrados en la connotación oral de los mensajes de chat. Con el mismo objetivo existen estudios más recientes (Holgado y Recio, 2013) que demuestran que el lenguaje del chat está más próximo al lenguaje oral que al escrito. Sin embargo, Vázquez, Mengual y Roig (2015) llevaron a cabo una investigación similar a la presente, pero con alumnos de secundaria y el análisis de errores varía en comparación a este estudio, como se detallará en las discusiones finales.

Así pues, se hace necesaria una exploración que abarque no solo las similitudes del lenguaje del chat con el lenguaje oral, sino establecer qué tipos de errores son los más comunes para instaurar medidas correctoras o, por el contrario, como afirman algunos autores, dejar fluir el ingenio y capacidad de los hablantes, ya que formaría parte del desarrollo de la lengua.

A diferencia de Vázquez, Mengual y Roig (2015), la muestra de este estudio está formada por alumnos universitarios en su último año de carrera. Hablantes que poseen estudios universitarios con una formación académica plena, lo que nos lleva a pensar que disponen de una correcta ortografía, incluso en conversaciones digitales. La diferencia está, además, en que las conversaciones analizadas no son de conversaciones de un grupo de ‘amigos’ de la red social, sino que provienen de un

grupo de clase, donde en cierto modo se mantienen conversaciones más serias y menos coloquiales.

Por lo tanto, siendo conscientes de la trascendencia y consecuencias que están provocando los aparatos digitales en la ortografía, se propone analizar parte del impacto actual que tienen las redes sociales, a través de aplicaciones móviles (en este caso a través del uso del WhatsApp) en la ortografía de los jóvenes universitarios y comprender en qué medida el uso de este instrumento de comunicación afecta a la escritura. El estudio se centra específicamente en analizar y evaluar la ortografía de los mensajes producidos en conversaciones a través de WhatsApp, para conocer cuáles son las faltas de ortografías más comunes entre los jóvenes universitarios, observando además cómo es la comunicación a través de los nuevos dispositivos de comunicación.

## **1. Las nuevas prácticas de escritura en los dispositivos electrónicos. La ortografía en la escritura digital**

Una de las herramientas que ha facilitado la evolución de las nuevas tecnologías y el desarrollo de internet es el teléfono móvil, como muy bien han estudiado Rodríguez, Hernández, Torno, García y Rodríguez (2005).

Como es notorio, el desarrollo de este aparato digital a lo largo de los años ha ido creciendo de tal manera que se ha convertido en un accesorio indispensable en nuestra vida. Ya no es solo un instrumento de llamada. La unión de internet con la telefonía ha dado lugar a lo que se conoce como el smartphone, siendo el dispositivo más inteligente vendido en el mundo (Sánchez, 2012). Se caracterizan por la incorporación de internet, el cual se ha convertido en el medio de comunicación que más fácilmente refleja las innovaciones lingüísticas de una comunidad, «el cual ha sido capaz de crear un lenguaje que no es ni totalmente oral ni totalmente escrito, tratándose de una modalidad nueva que

posee características propias y específicas» (Eres y Almeida, 2009: 156).

Existe la posibilidad de interactuar sin necesidad de contacto físico o desplazamiento, lo que ha provocado el aumento en el empleo de los dispositivos tecnológicos para comunicarnos con nuestro entorno. Este fenómeno conlleva un uso excesivo de la comunicación escrita.

Esta forma de comunicación es el medio más utilizado por los jóvenes, denominados *nativos digitales* (Prensky, 2001). Martínez y González (2010: 5) los describen como «jóvenes multitarea, con estructuras neuronales específicas que los convierte en pensadores sofisticados, debido a que sus mentes se han desarrollado de manera paralela al hipertexto, es decir, de forma no lineal y basada en una cultura audiovisual». La utilización de los dispositivos digitales forma parte de su vida cotidiana, habiendo sustituido las relaciones interpersonales directas por relaciones interactivas. Según estos autores, estos medios esenciales para los jóvenes de hoy día facilitan el contacto con sus amistades, disponiendo de información cuando lo deseen, condicionando sus comportamientos y esquemas mentales.

También ha supuesto el desarrollo de nuevas destrezas en el ser humano (agilidad en la escritura) y a nuevas formas de producción lingüística (abreviaturas, emoticonos y heterografías) «el lenguaje en el mundo virtual es dinámico, nace, crece y se modifica de la mano de los propios usuarios» (Parrilla, 2007: 133). Sin embargo, algunos, como Pineda (2003), aseguran que las nuevas tecnologías son un arma peligrosa y las considera pervertidoras y deformadoras del lenguaje.

Es evidente que el uso acelerado y sin pausa de la escritura a través de los medios tecnológicos está dando lugar a una transformación del lenguaje. Se puede pensar que las variantes del lenguaje forman parte del proceso y desarrollo de la lengua y del uso que hacemos de la misma (Yus, 2001; Gómez, 2007).

Para Parrilla (2007: 133), «toda revolución implica cambios, y en este caso, no solamente las tecnologías evolucionan, también los hacen las formas de comunicarse, y, por ende, la terminología, los signos, los símbolos, el idioma, la lengua». Si es así, formaría parte del desarrollo de la lengua.

Con la escritura digital se han creado nuevos recursos lingüísticos. Se utiliza un habla más familiar y cercana. Pero, existe cierto temor a que estos hábitos lingüísticos se propaguen al ámbito académico. Cordón y Jarvio (2010: 44) aseguran que «el uso de los correos electrónicos y chat, soportes imprescindibles en actividades diarias, ha acelerados la necesidad de adecuar los sistemas educativos al desarrollo de nuevas competencias que tienen que ver con la adaptación de estas nuevas formas de interactuar».

También Cordón y Jarvio (2015) obtienen una visión positiva de la nueva ortografía (más oralizada), considerándola nuevos códigos y formas de expresión que responden a la necesidad de desarrollar la creatividad. De lo contrario, algunos autores, como Carr (2010), se llegan a plantear que esta creatividad se vería afectada.

Palazzo (2005) define los nuevos métodos de escritura como antiortografía. Martínez de Sousa (2004) distingue entre faltas de ortografías (disgrafías o cacografía), que se producen por ignorancia de las reglas, y las heterografías que son desviaciones intencionales de la norma ortográfica, que no se producen por desconocimiento, sino por diferencias ocasionales con la norma académica. Para este autor, las faltas de ortografía producidas a través de los aparatos digitales no las consideraría faltas como tal.

Pero, el problema surge de forma indirecta e inconsciente, afectando a la ortografía. Este hecho repercute también en la lectura, surgiendo cambios y redefiniciones del lector, del texto, de los modos y las prácticas de lectura que llevan a afirmar la existencia de una mutación epistemológica tanto desde el punto de vista del autor como del lector (Chartier, 2000). Otros autores,

como Yus (2002), creen que la antiortografía usada en los medios electrónicos ocasionará graves problemas en la competencia ortográfica de los jóvenes.

Teniendo en cuenta la actual situación, el sistema educativo debe estar a la altura. Caballero (2009: 5-8) centra su atención en la virtualización del proceso de aprendizaje y reflexiona sobre los cambios que conllevan en el ámbito educativo la cultura de lo visual, basada en nuevos códigos y signos de comunicación: «estos dispositivos se vinculan, también, con los procesos de aprendizaje, al permitir a la inteligencia humana incorporar sensores artificiales, memorias relacionales, sistemas de comunicación en tiempo real, que potencian las posibilidades perceptivas-cognitivas de la especie humana».

Aun así, la discusión está en proceso y queda mucho por estudiar como para responsabilizar a los medios visuales del caos (Piscitelli, 2005), o para asegurar que estas nuevas formas comunicativas enriquecen o pervierten la cultura y el lenguaje (Valencia y García, 2010).

Se pueden pensar que la mayoría de los usuarios que utilizan a diario la comunicación virtual no extrapolan sus faltas de ortografías y de gramática al contexto formal o académico, o intentan escribir como rige la norma lingüística. Pero, es un hecho que, de forma sigilosa e inconsciente, se pueden adquirir conductas escritoras inadecuadas, causadas por un mal uso de la ortografía de forma repetitiva, difícil de controlar, y que se podría acabar adoptando esa «mala costumbre» de la relajación, al escribir en medios digitales.

## **2. Marco práctico**

El objetivo principal del estudio ha sido analizar parte del impacto actual que tienen las redes sociales, en este caso a través del WhatsApp, en la forma de escribir de los jóvenes universitarios y comprender en qué medida el uso extendido de



este tipo de instrumentos de comunicación afecta a la escritura. Los objetivos específicos se centraron en analizar y evaluar la ortografía de los mensajes de textos producidos en conversaciones sociales a través de la aplicación WhatsApp para apreciar la expresión lingüística en la producción de estos y para detectar posibles variaciones del lenguaje, y por otro lado, conocer cómo es su comunicación y cuáles son las costumbres escritoras y las faltas de ortografía más comunes que se producen mediante el uso del WhatsApp entre los jóvenes universitarios, para posteriormente, poder establecer medidas metodológicas desde una postura educativa que ayude a frenar los daños colaterales en la ortografía de los alumnos.

La investigación planteada es de carácter descriptivo asentada en un análisis de contenido, que es la apropiada para comprobar la influencia que tienen los nuevos medios de comunicación en la interacción entre usuarios, pues se han analizado conversaciones de forma impresa, contabilizándose los componentes sintácticos del texto y expresándolos mediante un enfoque cuantitativo.

## **2.1. Muestra**

El estudio se contextualizó en la Facultad de Educación (Badajoz) de la Universidad de Extremadura, durante el curso académico 2019/2020. La muestra fue seleccionada por conveniencia y por un procedimiento de muestreo no probabilístico.

Se obtuvieron conversaciones mantenidas a través de WhatsApp de dos grupos de clases distintas: un grupo de jóvenes universitarios pertenecientes al 4º grado de primaria formado por 65 participantes y otro grupo de jóvenes universitarios perteneciente al 4º grado de educación infantil, integrado por 78 alumnos. En total el cómputo fue de 143 participantes repartidos entre los diferentes grupos.

Al ser el número de sujetos de cada grupo desigual, no se realizaron análisis comparativos, por lo que fueron analizadas en su conjunto, uniendo así todas las conversaciones extraídas de ambos grupos. Estos disponían de grupos de WhatsApp creados para comunicarse por asuntos referentes a los grados de estudio (horarios, dudas, exámenes, etc.).

## 2.2. Procedimiento

El proceso de recogida de datos registró cierta dificultad, puesto que no querían ver expuestos sus mensajes personales, pero finalmente no hubo ningún problema tras asegurarles su anonimato, ya que en ninguno de los casos aparece ni el nombre de los interlocutores ni el número de teléfono identificativo de cada alumno. Se contó con el consentimiento de todos los estudiantes.

Por esta ausencia de datos, para preservar el anonimato del alumno, no se han establecidos las variables de edad o sexo. La única información personal que teníamos de los participantes era el número de teléfono.

Cada muestra obtenida concernía a una conversación. Fueron analizadas un total de 15 conversaciones digitales (delimitadas por temas del discurso) con una media de 3136 palabras y 41,8 participantes por conversación.

Es importante destacar que las conversaciones de WhatsApp fueron obtenidas tras un periodo de entre tres y seis meses de interacción entre los participantes sin conocimiento previo de los colaboradores, ya que fueron solicitadas *a posteriori*. De este modo, se intentaba asegurar que los alumnos participaran y escribieran libremente, tal y como ellos se expresan; si, por el contrario, hubieran sido consciente del análisis, lo más probable es que modificaran su forma de escribir, al saber que eran observados.

### 2.3. Instrumento de análisis y recogida de datos

A la hora de seleccionar el instrumento, hemos tenido dificultades, ya que no se localizó alguno que ofreciera unas bases de corrección para analizar este tipo de ortografía. Por ello, se ha perfilado un sistema propio de análisis de los datos ajustado a nuestro estudio.

Se confeccionó una tabla en la que se anotaron una serie de errores que se producen o pueden producirse en la escritura digital. El libro de Jiménez y Artiles (1991) ha servido de ayuda para concretar y detallar la tipología de errores. Es un manual sencillo de manejar que incluye una variedad de errores muy amplia. Analiza la escritura tradicional del alumnado de educación primaria. Pero, ante la ausencia de instrumentos fiables para el análisis de las comunicaciones por WhatsApp, sirvió de apoyo para conocer tipos de errores los cuales se han aplicado a la escritura digital. A la vez, a medida que se iban analizando conversaciones, se fueron añadiendo errores nuevos. Para este análisis tan minucioso, se contó con la colaboración e implicación de un grupo de profesores del área de lengua y literatura, expertos en ortografía.

Un ejemplo de cómo se ha hecho la labor de recopilación de datos se puede observar en la figura 1, que muestra el recuento de las tres primeras interacciones. La estructura está formada por el conjunto de errores, que se han considerado notorios y destacados dentro de las conversaciones, así como el número de palabras y el número de participantes que interaccionan. Para recopilar los resultados se ha procedido a un recuento de cada uno de los errores obtenidos en las conversaciones. Se han recopilado un total de 15 conversaciones, establecidas de este modo teniendo en cuenta el tiempo de interacción entre los

participantes y el tema en cuestión (dudas, anécdotas, información...etc.).

Conversación 1	Conversación 2	Conversación 3
<input type="checkbox"/> N° Participantes: 39	<input type="checkbox"/> N°. Participantes: 33	<input type="checkbox"/> N°. Participantes: 33
<input type="checkbox"/> N° Palabras: 2814	<input type="checkbox"/> N°. Palabras: 786	<input type="checkbox"/> N°. Palabras: 1410
<input type="checkbox"/> Omisiones: 150	<input type="checkbox"/> Omisiones: 27	<input type="checkbox"/> Omisiones: 141
<input type="checkbox"/> Sustituciones: 39	<input type="checkbox"/> Sustituciones: 21	<input type="checkbox"/> Sustituciones: 72
<input type="checkbox"/> Acentos: 105	<input type="checkbox"/> Acentos: 21	<input type="checkbox"/> Acentos: 102
<input type="checkbox"/> Puntos Seguidos: 12	<input type="checkbox"/> Puntos Seguidos: 8	<input type="checkbox"/> Puntos Seguidos: 9
<input type="checkbox"/> Puntos Finales: 255	<input type="checkbox"/> Puntos finales: 33	<input type="checkbox"/> Puntos Finales: 252
<input type="checkbox"/> Comas: 21	<input type="checkbox"/> Comas: 9	<input type="checkbox"/> Comas: 87
<input type="checkbox"/> Mayúsculas: 12	<input type="checkbox"/> Mayúsculas: 6	<input type="checkbox"/> Mayúsculas: 45
<input type="checkbox"/> Ortografía: 0	<input type="checkbox"/> Ortografía: 3	<input type="checkbox"/> Ortografía: 0
<input type="checkbox"/> Contaminaciones: 6	<input type="checkbox"/> Contaminaciones: 6	<input type="checkbox"/> Contaminaciones: 12
<input type="checkbox"/> Traslaciones: 0	<input type="checkbox"/> Traslaciones: 0	<input type="checkbox"/> Traslaciones: 6
<input type="checkbox"/> Agregados: 6	<input type="checkbox"/> Agregados: 0	<input type="checkbox"/> Agregados: 9
<input type="checkbox"/> Aliteraciones: 3	<input type="checkbox"/> Aliteraciones: 6	<input type="checkbox"/> Aliteraciones: 3
<input type="checkbox"/> Inversiones: 0	<input type="checkbox"/> Inversiones: 0	<input type="checkbox"/> Inversiones: 0
<input type="checkbox"/> Muletillas: 6	<input type="checkbox"/> Muletillas: 0	<input type="checkbox"/> Muletillas: 6
<input type="checkbox"/> P. Oralizadas: 3	<input type="checkbox"/> P. Oralizadas: 3	<input type="checkbox"/> P. Oralizadas: 3
<input type="checkbox"/> ERRORES TOTALES: 612	<input type="checkbox"/> ERRORES TOTALES: 137	<input type="checkbox"/> ERRORES TOTALES: 747

Figura 1: Muestra del instrumento de análisis de datos.

## 2.4. Resultados

### 2.4.1. Resultados cuantitativos

Una vez obtenidos los resultados de las 15 conversaciones con sus correspondientes datos, tras el recuento de los fallos por cada tipología de error, se obtuvieron un total de 627 intercambios comunicativos. La media de participantes por cada conversación fue de 42. El número total de palabras analizadas y la media por conversación queda reflejada en la tabla 1.

Se ha observado que no existe una relación directa entre el número de palabras utilizadas en un intercambio comunicativo y el número de participantes. En una conversación con un número elevado de palabras, los participantes son escasos (conversación 6) o existen conversaciones con menor número de palabras y donde la participación de sujetos interactuando es elevada (conversación 4). (Tabla 2).

	TOTAL	MEDIA
PARTICIPANTES	627	41,8
PALABRAS	47.043	3136,2

Tabla 1: Media y cómputo total de número de participantes y número de palabras.

Conversaciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Participantes	39	33	33	36	57	27	39	57	48	45	45	42	36	45	45
Palabras	2814	786	2760	1410	3273	3528	3291	3423	3618	3720	2733	4134	3237	4458	3858

Tabla 2: Comparación número de participantes y número de palabras. Elaboración Propia.

Conversaciones	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Errores	612	137	747	279	828	444	648	760	768	843	708	627	714	831	885
Palabras	2814	786	2760	1410	3273	3528	3291	3423	3618	3720	2733	4134	3237	4458	3858

Tabla 3: Comparación número de palabras y número de errores totales por conversación. Elaboración Propia.

El número de errores por conversación es proporcional al número de palabras. Se puede afirmar que donde el número de palabras es elevado aumenta a su vez el número de errores, con una media de 655,4 errores por conversación.

También se clasificaron los errores encontrados en cada conversación analizada (tabla 4).

	N.º Errores Totales
Omisiones	1731
Sustituciones	720
Acentos	1278
Puntos seguidos	288
Puntos finales	3870
Comas	843
Mayúsculas	528
Ortografía (v/b; y/ll; j/g; h/; c/z)	39
Contaminaciones	129
Traslaciones	6
Agregados	72
Aliteraciones	102
Inversiones	3
Muletillas	42
Palabras Oralizadas	180

Tabla 4: Errores totales en el conjunto de conversaciones

#### **2.4.2. Resultados cualitativos. Tipología de errores ortográficos.**

La falta de ortografía más común entre los jóvenes universitarios que usan la aplicación social WhatsApp para comunicarse es la relacionada con los signos de puntuación. El

error más destacable es la colocación del punto final en sus mensajes, juntos con el uso de acentos o tildes y las omisiones. Este error pasa muy desapercibido para todos los «escritores digitales». Se da por hecho el fin del mensaje sin necesidad de utilizar el signo final de puntuación. Se debe tener en cuenta, además, que en los nuevos teclados se incluye un corrector ortográfico lo que reduce considerablemente los errores de ortografía, ya que el usuario tiende a recoger la palabra que le sugiere el dispositivo. En cambio, nada de esto ocurre con los signos de puntuación; de ahí que sean mayoritarios. En el gráfico 2 se muestran los errores por orden de frecuencia y el porcentaje global.

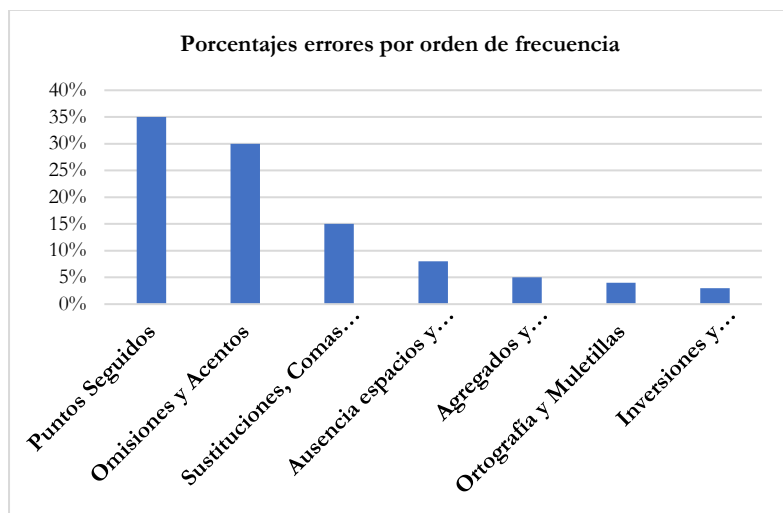


Gráfico 1: Porcentajes de errores por orden de frecuencia.

Los fallos más comunes encontrados en el conjunto de las 15 conversaciones fueron los representados en la tabla 5.

<b>Clasificación errores</b>	<b>Ejemplos en texto</b>
Omisiones	<i>q, d, n, s, amos, despue, habland, cambiad, mirao..</i>
Sustituciones	<i>Edta, tofos, luned, doa, xk, sk, x..</i>
Acentos	<i>Cambiaría, sería, había, podía...</i>
Puntos seguidos	<i>«okok pued quien no quiera ir pq edta de huelga se le ma da un correo y ya esta (debería ir un punto) q diga q dia tocaría»</i>
Puntos finales	<i>«okok pued quien no quiera ir pq edta d huelga se le ma da un correo y ya esta pa q diga q dia tocaría pq a hay derecha huelga» (no existe final).</i>
Comas	<i>«visto q no ha sido asi (debería ir una coma) pide disculpas aunq alucina con el tema»</i>
Mayúsculas	<i>«y tamara no dijo nada?»</i>
Ortografía	<i>e comido, a ido, beche (echê), llendo...</i>
Contaminaciones	<i>sisi, nono, okok...</i>
Traslaciones	<i>Medio (miedo), exposiocnes (exposiciones)</i>
Agregados	<i>sei, tría, tieene, noo, dos, mee...</i>
Aliteraciones	<i>siiii, aaaaaay, clarooo, esoooo, nooo...</i>
Inversiones	<i>Oara (ahora)</i>
Palabras oralizadas	<i>Xfi, yuuujuuuu, okis, plis, nuuu</i>
Muletillas	<i>amos, a ver, pues...</i>

Tabla 5: Ejemplos de errores en la escritura digital en WhatsApp

Tras el estudio realizado, se puede destacar que el uso de muletillas es poco frecuente, reflejándose tan solo en 4 de las 15 conversaciones. En cuanto a las inversiones (una letra es



invertida en su totalidad) y el cambio de lugar de letras y sílabas conocido como traslaciones, son poco significativas, recogiendo tan solo en una conversación aislada. El error que se ha denominado *ortografía* recoge aquellos fallos relacionados con las normas básicas de ortografía (*v/b; j/g; ll/y*; etc.). Se dan en solo 7 conversaciones y en escasa proporción. Sobresale la omisión de la *h*. La gran mayoría de dichas omisiones se dan en el tiempo verbal del perfecto compuesto o se agrega de forma incorrecta, aunque se debe tener en cuenta el corrector ortográfico, que reduce considerablemente los errores de ortografía. Por su parte, las palabras oralizadas son fallos ortográficos que se producen intencionadamente, ya que están socialmente aceptadas en nuestro vocablo común y reflejan expresiones cotidianas. Se encuentran en todas las conversaciones analizadas, en mayor o menor medida, siendo proporcionales al número de palabras. En cuanto a los agregados (añadir letras y sílabas a las palabras cuando no se corresponden con las mismas), se producen tanto al final como al principio de las palabras o en mitad de ellas. Intuimos que este error se debe por un fallo al pulsar una tecla incorrecta, por la rapidez y cercanía de las letras en el teclado.

En la escritura de nombres propios es muy común no utilizar letra mayúscula, omitiéndola reiteradamente. Este error también se produce al inicio de frase tras punto, al no aplicarse el espacio de separación entre palabras. Las aliteraciones se producen de forma repetida en la mayoría de las conversaciones. En este caso, al contrario del resto, el error se produce de forma intencionada, ya que su principal característica es dar énfasis al mensaje.

Los acentos son la tercera falta de ortografía más frecuente en este estudio, dándose en un número muy elevado. Los pronombres y determinantes interrogativos en muy pocas ocasiones son acentuados: *dónde, cuál, cómo*, etc. Ocurre lo mismo con los tiempos condicionales y las palabras esdrújulas. Se aprecia que es muy frecuente la combinación de sustituciones y

omisiones; *xq, sk*. Las contaminaciones se suceden en todas las conversaciones excepto en dos, siendo un rasgo común en casi todas ellas. Esta falta de espacio entre palabras podría deberse, al igual que en las omisiones o sustituciones, a acortar los tiempos de escritura y por comodidad. Además, el hecho de unir dos palabras, en algunos casos, podría utilizarse para dar más énfasis al mensaje que se quiere transmitir: *sisi; nono*, etc.

Las omisiones también son un rasgo muy a tener en cuenta. Las más comunes son las que contienen solo una letra de la palabra original, seguidas de la supresión de la última letra de la palabra. Pero, el error más destacado está representado por la ausencia del punto final. Muchos de estos *puntos finales* ausentes deberían ser *punto y seguido*, ya que la idea que desea expresar el sujeto emisor continúa, pero al pulsar el botón de enviar se queda registrado en la pantalla como una nueva idea dentro de la conversación. Se estima, por tanto, que se escribe según se habla y, al ser este un lenguaje coloquial, las pausas realizadas verbalmente no se separan con signos de puntuación a la hora de escribir, sino que se pulsa la opción de «enviar». Así, se establece la pausa espacio-tiempo entre las ideas que se expresan, ocurriendo lo mismo con la colocación de las comas.

Aparte, se comentan aspectos no analizados en el estudio, pero que han llamado la atención: se utilizan puntos suspensivos en lugar de puntos finales, cuando son frases retóricas, en expresiones que incluyen ironías, sarcasmo o como forma de darle más peso e importancia a frases por acabar, pero que se sobreentiende el final. Ejemplo: 19 de mar., 12:15: a. *Lo he dicho d coña... pero si cuela...*

Las frases que terminan con signos de interrogación o exclamación incluyen los puntos de finalización de frases, porque los propios signos así lo establecen. Probablemente, si los sujetos no quisieran darles a las frases las tonalidades interrogativas o exclamativas, faltarían los signos de puntuación al final de dichas frases, como pasa con los puntos finales. En las frases

interrogativas y exclamativas nunca aparecen los signos de apertura de dichas frases, tan solo los de cierre. Muchas frases exclamativas e interrogativas terminan con muchos signos que por contexto quieren darle énfasis a la frase. Ejemplo: b. *Has visto eso???????*. Tal vez, si el corrector ortográfico del WhatsApp no iniciara las frases con mayúsculas, probablemente los usuarios no las emplearían.

### 3. Discusión

Tras la realización de este estudio, se ha comprobado que la escritura empleada por los jóvenes universitarios se está viendo alterada y presenta faltas de ortografía. Los errores más llamativos de la escritura digital, en el caso del WhatsApp, se relacionan con los signos de puntuación, donde la omisión del punto y final en sus mensajes está generalizada. Pasa desapercibida en investigaciones similares a la presente, como se comprueba en los resultados obtenidos con estudios como los de Holgado y Recio (2013) o Sánchez (2012).

El mismo problema sucede con el uso de las comas o la colocación del punto y seguido. Así pues, Holgado y Recio (2013), que analizan la ortografía de alumnos universitarios y recopilan 10 conversaciones extraídas de redes sociales (Facebook, Skype y WhatsApp), se centran en las desviaciones fonéticas y las morfosintácticas con el objetivo de demostrar que el lenguaje del chat está más próximo al lenguaje oral que al escrito. Hay coincidencia con los resultados del estudio de dichos autores en que la omisión es una de las desviaciones fonéticas más comunes y en que las aliteraciones o palabras oralizadas no son tan frecuentes en el lenguaje utilizado en WhatsApp, si se comparan con los chats. La diferencia con nuestra investigación es que se destaca como error principal los signos de puntuación y aquel otro estudio recalca el uso de agregados.

Vázquez, Mengual y Roig (2015) analizan el aspecto lingüístico de la escritura digital utilizada en WhatsApp por alumnos de secundaria (13 a 16 años). En su estudio se observa la diferencia de errores entre alumnos universitarios y alumnos de secundaria. Destacan que las faltas más habituales entre los adolescentes es la omisión de las tildes o acentos, seguidos de las sustituciones. Se aprecian coincidencias con este estudio en que la clase de error ortográfico más frecuente (categorizada en nuestro estudio por ortografía) es la confusión en la omisión o no de la «b» en el tiempo verbal correcto.

Sánchez (2012) analiza la ortografía utilizada en WhatsApp, pero los sujetos son alumnos de bachillerato. Destaca de forma notoria la falta de acentos, al igual que los resultados obtenidos por Vázquez, Mengual y Roig (2105), y la omisión de letras, vocales y consonantes en las palabras, al igual que en los resultados que se ofrecen.

Se puede deducir que, tanto las omisiones como las sustituciones, se producen principalmente por la intención del sujeto de abreviar la palabra para agilizar el tiempo de escritura o por la pulsación de una tecla no deseada próxima a la que se quiere pulsar. Las omisiones son el error más notorio después de la colocación del signo final de puntuación, seguidos de los acentos y las comas. De hecho, los mensajes que contienen un mayor número de palabras en su redacción sí emplean signos de puntuación, aunque a veces utilizados de forma incorrecta.

Asimismo, no se da un uso significativo de agregados, pues la rapidez con la que se suele escribir a través del teclado digital puede hacer pensar en un aumento de agregados en las palabras.

Por norma general, los alumnos respetan las normas básicas ortográficas (*v/b; y/ll; j/g...*) pero el uso de palabras oralizadas (Yus, 2001) es escaso.

#### 4. Conclusiones

Como principal conclusión, este estudio pone de manifiesto que el alumnado universitario ve afectada su ortografía, modificando un gran número de palabras en sus interacciones digitales. Cada mensaje que ha sido enviado por un usuario contiene, como mínimo, una palabra que se sale de la norma ortográfica independientemente del contenido de este. Entre los errores ortográficos más comunes están la omisión de letras, con palabras incompletas de forma frecuente; la omisión de signos de puntuación; y la exclusión de la *h*.

Hay que tener en cuenta también que el contexto en el que se recogen los mensajes es de índole académico, ya que han sido extraídos por un grupo creado para hablar sobre temas que conciernen a sus estudios, por lo que se pudiera pensar que cuidan más su ortografía para evitar críticas y rechazos de la comunidad académica que forman. Siendo así, sería interesante realizar una investigación similar en un contexto informal, donde el alumnado se sienta más relajado y menos condicionado por la comunidad educativa a la que adscribe circunstancialmente.

Por lo tanto, atendiendo a la situación real, es necesario reflexionar y plantear, desde el sistema educativo, estrategias docentes que ayuden a mejorar los usos ortográficos en la escritura digital, así como impulsar medidas que favorezcan el buen uso de la ortografía en todos los niveles educativos. Esto puede hacerse, con mayor hincapié, en los niveles inferiores de estudios puesto que en ellos es donde se cimientan las bases escritoras y es, además, el nivel donde el alumno puede mostrarse más vulnerable, más expuesto y propenso al error (por la edad) ortográfico.

## Referencias bibliográficas

- Arens, Hans (1976): *La lingüística II*, Madrid, Gredos.
- Caballero, Lorena (2009): «Tránsito digital en el ámbito educativo», *Revista Iberoamericana de Educación*, 48, 6, pp. 1-13.
- Carr, Nicholas (2010): *The shallows: what the internet is doing to our brains*, New York, W.W. Norton & Company.
- Cordón, José Antonio *et al.* (2015): «¿Se está transformando la lectura y la escritura en la era digital?», *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 38, 2, pp. 137-145.
- Chartier, Roger (2001): «¿Muerte o transfiguración del lector?», *Revista de Occidente*, 231, pp.72-86.
- Eres, Isabel *et al.* (2009): «Un estudio sobre los cambios lingüísticos del español escrito en las charlas informales por internet», *Trabajos de Lingüística Aplicaciones*, 48,1, pp. 153-170.
- Holgado, Anais *et al.* (2013): «La oralización de textos digitales: usos no normativos en conversaciones instantáneas por escrito», *Revista de investigación para el análisis crítico de la cultura, el pensamiento y la sociedad digitales*, 2, 2, pp. 92-245.
- Jiménez, Juan *et al.* (1991): *Cómo prevenir y corregir las dificultades en el aprendizaje de la lecto-escritura*, Madrid, Síntesis.
- Lora, Rosa María (2009): «Programa para la adquisición y desarrollo de la ortografía reglada», *Hekademos: revista educativa digital*, 4, pp. 91-110.
- Martínez de Sousa, José (2004): *Ortografía y ortotipografía del español actual*, Gijón, Trea.
- Martínez, Estrella *et al.* (2010): «La comunicación digital: nuevas formas de lectura-escritura», *Revista Quaderns Digitals*, 63, pp. 1-18.
- Palazzo, Gabriela (2005): «¿Son corteses los jóvenes en el chat? Estudio de estrategias de interacción en la conversación virtual», *Textos de la CiberSociedad*, 5, 3.

- Parrilla, Ernesto Antonio (2008): «Alteraciones del lenguaje en la era digital», *Comunicar. Revista Científica de Comunicación y Educación*, 30, pp. 131-136.
- Blanco, María José (2002): «El chat: la conversación escrita», *Estudios de lingüística. Universidad de Alicante*, 16, pp. 1-90.
- Prensky, Marc (2001): «Digital natives, digital immigrants' part 1», *On the horizon*, 9, 5, pp. 1-6.
- Pietrosemoli, Lourdes *et al.* (2001): «El “chateo”: ¿Oralidad o escritura?», *Revista de Investigación Científica*, 2, 4, pp. 7-62.
- Pineda, Francisco (2003): «Armas de distorsión masiva», *Comunicar. Revista Científica de Comunicación y Educación*, 20, pp. 55-61.
- Piscitelli, Alejandro (2005): *Internet, la imprenta del siglo XXI*, Barcelona, Gedisa.
- Rodríguez, Orlando *et al.* (2005): «Telefonía móvil celular: origen, evolución, perspectivas», *Ciencias Holguín*, 11, 1, pp. 1-8.
- Sánchez, Mercedes (2012): «Las redes sociales, ¿nuevos soportes para el estudio de la lengua?», en T. Jiménez Juliá *et al.*, eds., *Cum corde et in nova grammatica: estudios ofrecidos a Guillermo Rojo*, Santiago de Compostela, Universidade de Santiago de Compostela: Servizo de Publicacións e Intercambio Científico, pp. 755-770.
- Valencia, Yaditzzy *et al.* (2010): «¿De regreso al origen? La escritura simbólica y el lenguaje escrito en los usuarios del Messenger», *Revista Científica de Educomunicación*, 17, 34, pp. 155-162.
- Vázquez, Esteban *et al.* (2015): «Análisis lexicométrico de la especificidad de la escritura digital del adolescente en Whatsapp», *RLA. Revista de lingüística teórica y aplicada*, 53,1, pp. 83-105.
- Yus, Francisco (2001): «Ciberpragmática: entre la compensación y el desconcierto», en *II Congreso Internacional de la Lengua Española. El español en la sociedad de la información*, Valladolid, España, recuperado el 16 de marzo de 2020 de

<http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=42>

- (2002): «Ciberpragmática: entre la compensación y el desconcierto», en *I Congreso Lengua y Escritura en Internet: Tres décadas de redacción*, Valladolid, España, [http://congresosde.lalengua.es/valladolid/ponencias/nuevas\\_fronteras\\_del\\_espanol/4\\_lengua\\_y\\_escritura/yus\\_f.htm](http://congresosde.lalengua.es/valladolid/ponencias/nuevas_fronteras_del_espanol/4_lengua_y_escritura/yus_f.htm)