

**APERTURAS Y CIERRES EN LA INTERACCIÓN DIGITAL ESCRITA: FÓRMULAS
DE SALUDO EN ESPAÑOL BONAERENSE**

Lucía Cantamutto

(Universidad Nacional del Sur. Departamento de Humanidades. Bahía Blanca,
Argentina)

luciacantamutto@gmail.com

12 de octubre y San Juan, Bahía Blanca, Argentina.

APERTURAS Y CIERRES EN LA INTERACCIÓN DIGITAL ESCRITA: FÓRMULAS DE SALUDO EN ESPAÑOL BONAERENSE

OPENINGS AND CLOSINGS IN WRITTEN DIGITAL INTERACTION: FORMS OF GREETING IN BUENOS AIRES SPANISH

RESUMEN:

El artículo describe, desde una perspectiva sociolingüística e interaccional, uno de los actos de habla expresivos centrales en la interacción por textos breves en el discurso digital y de gran relevancia dentro de las estrategias pragmáticas: el saludo. Por un lado, el saludo de inicio, así como el empleo de fórmulas de tratamiento en función vocativa, son claves de contextualización para que los interactuantes identifiquen el punto en el que quedó la interacción previamente. Por otro, el saludo de despedida presenta una menor incidencia en la interacción digital escrita dada la posibilidad de mantener siempre abierto el canal de comunicación. El objetivo es caracterizar los recursos y estrategias que emplean los hablantes en las instancias de preparación, apertura y terminación conversacional en el intercambio de SMS. El estudio, que se realizó a partir de un corpus de 6700 SMS recolectados entre 2008-2016 en la ciudad de Bahía Blanca, analiza la variación existente según diferentes dominios de uso y variables sociolingüísticas. Se observa la preferencia por formas vocativas en detrimento de los saludos de inicio y la competencia entre el saludo de despedida y otros actos de habla expresivos, como la manifestación de agradecimiento.

Palabras clave: Discurso Digital; Estrategias pragmáticas; Actos de habla; Sociolingüística Interaccional; (Des)cortesía.

ABSTRACT:

From a socio-linguistic and interactional perspective, the article describes one of the core expressive speech act in digital discourse texting with high relevance in pragmatic strategies: greetings. On the one hand, the use of greetings and forms of address in vocative function as contextualization keys allows interactants identify how interaction was previously. On the other hand, the closings present a lower incidence in written digital interaction due to the possibility to keep the communication channel open. The objective is to characterize the resources and strategies employed by speakers in the stages of preparation, opening and termination in texting conversation. The study, conducted based on a corpus of 6700 SMS collected between 2008 and 2016 in Bahia Blanca, analyses the existing variation according to different domains of usage and sociolinguistic variables. The results shows the preference for vocative forms rather than greetings and the competition between closings and other expressive speech acts, like expression of gratitude.

Keywords: Digital Discourse; Pragmatic Strategies; Speech Acts; Interaccional Sociolinguistics; (Im)politeness.

INTRODUCCIÓNⁱ

Los actos de habla se clasifican en *asertivos*, *directivos*, *expresivos* y *compromisivos*, y cada uno se relaciona con estrategias de cortesía específicas (Haverkate, 1994). Los actos de habla *expresivos* suelen considerarse como la expresión de un estado de ánimo del hablante (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 23), que puede causar una modificación en su mundo o en el del interlocutor. Los ejemplos prototípicos son *disculparse*, *agradecer*, *felicitar*, *condolerse*, *dar la bienvenida* así como el *cumplido* y el *saludo*. En este artículo dedicaremos principal atención a este último acto de habla en función del interés que presenta para la interacción digital escrita. En particular, atenderemos a las *fórmulas de saludo* presentes en los textos breves producidos a través de la plataforma de SMS en teléfonos móviles, en la variedad dialectal del español bonaerense. El análisis de los saludos de inicio y despedida en los SMS ayudará a comprender la dinámica de estas fórmulas en la interacción digital escrita.

Entre los actos de habla expresivos –que vehiculizan parte de la manifestación de la cortesía–, el acto de saludo responde a las secuencias iniciales o finales de una interacción. Las fórmulas de saludo son prácticas sociales (Areiza Loroño y García Valencia, 2002), socioculturalmente situadas, de carácter universal (pero que presentan variantes socioculturales y sociolingüísticas). Por su grado de exigencia social implican a la cortesía positiva y la autoprotección de la imagen. Las funciones fáticas y expresivas de los saludos canalizan la emoción de los interlocutores ante una interacción. Al ser un acto de habla bidireccional, requiere de la emisión de otra fórmula de saludo para completar el par de adyacencia y no dañar la imagen positiva del interlocutor (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 27–28) y su empleo contribuye a disminuir cualquier posible tensión social (Haverkate, 1994: 85). Asimismo, son elementos significativos, junto con las fórmulas de tratamiento, para establecer o redefinir el vínculo interaccional entre los interlocutores, en relación con la última instancia de comunicación.

Tanto fórmulas de saludo como de despedida reglamentan un encuentro (cara-a-cara o mediado) entre dos o más personas. En su clasificación, Francisco Moreno Fernández (1986) retoma las aportaciones de Irving Goffman para diferenciar entre los *saludos de mantenimiento* –como *saludos de paso* (de encuentros cuya

probabilidad de suceso es alta) y *saludos de sorpresa* (de encuentros entre conocidos que no son habituales en ese tiempo o lugar) –, de los *saludos de apertura* que ocurren cuando los interactuantes desean desarrollar una interacción. Goffman llama *rituales de acceso* tanto a las fórmulas de saludo iniciales como a las de despedida: unas habilitan y las otras cierran el acceso a la interacción. Como tipo de acto de habla, sus funciones principales son las de establecer la interacción entre los interactuantes sin que, necesariamente, tenga que ocurrir una conversación, dado que, como se anticipó, sirven tanto para mantener el contacto (ritual de mantenimiento) como para inaugurar una interacción. En este último caso, el saludo permite el *acceso* al espacio de los interlocutores. Respecto a la superestructura interaccional, forman parte de la preparación conversacional, apertura y la terminación (Van Dijk, 1983) aunque, a veces, son parte de un ritual mínimo que solo alcanza esa serie de turnos.

Por otra parte, Moreno Fernández (1986: 252–253) distingue entre los saludos específicos y los no específicos (las expresiones interrogativas y las interjecciones). Tanto en las expresiones de inicio como de despedida pueden encontrarse fórmulas compuestas de una única palabra, estructuras proposicionales o *acumulación* de fórmulas (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 33–34). Las únicas que no pueden combinarse son las *fórmulas alusivas al tiempo* como *buenos días/tardes/noches* (ibíd.), aunque se registra, en la oralidad y en nuestro corpus de estudio, la forma *buenas buenas*. Por último, existen fórmulas de apertura indexadas a la situación comunicativa –desde sonidos o expresiones lingüísticas que refieren a un estado de cosas– identificadas como “variaciones libres en las que las restricciones sociales son desplazadas por motivaciones individuales” (Boretti, 1997:149, en Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 36).

Dentro del conjunto de actos de habla, hemos elegido aquellos que, a pesar de poder resultar optativos en intercambios que están siempre “abiertos”, resultan prioritarios en la interacción digital escrita. En el artículo, se analiza un corpus de SMS del español bonaerense cuyos resultados son extrapolables a otros intercambios de textos breves similares como ser el correo electrónico y la mensajería instantánea (MI). De hecho, junto con el empleo de fórmulas de tratamiento nominales en función de vocativo, los saludos suelen aparecer en la mayoría de las secuencias conversacionales de apertura en SMS (Spilioti, 2011; Cantamutto, 2018b), correos electrónicos (Vela Delfa, 2007; Waldvogel, 2007; Bou-Franch, 2011) y MI (Cantamutto y Vela Delfa, 2018).

A través de la triple dinámica de los recursos que apelan a la *economía*, *expresividad* y *claridad*, se ponderan las estrategias pragmáticasⁱⁱ. En particular, en la definición de los estilos comunicativos de los textos breves, los SMS se caracterizan por su economía lingüística, lo que les otorga brevedad y rapidez simultáneamente. En segundo lugar, la *expresividad* se pondera y encausa los recursos para el mantenimiento de las relaciones sociales. Por último, la *claridad* (o la búsqueda por no ser ambiguo/confuso) favorece todas las estrategias relativas al alcance satisfactorio de las metas comunicativas de los hablantes. En el intercambio de textos breves, *saludos* y *vocativos* canalizan gran parte de las estrategias de cortesía por ser, en muchos casos, los únicos elementos expresivos de una intervención. En las instancias de apertura y cierre conversacional los hablantes ponderan la *expresividad* por sobre la *claridad* inherente a este tipo de texto (Cantamutto, 2018a).

La perspectiva teórica-metodológica de la investigación se adscribe al encuadre de la Sociolingüística Interaccional (Gumperz, 1982a, 1982b, 2001; Tannen, 2004), con aportes de la Etnografía de la Comunicación (Gumperz y Hymes, 1972) y la Microsociología del Lenguaje (Goffman, 1981). En esta línea teórica, el hablante deduce cuáles son los conocimientos, en cada evento comunicativo, que permiten la producción e interpretación de la interacción y elige los recursos y estrategias que mejor se adaptan a ella (Verschueren, 2002). De manera complementaria, los postulados de la Pragmática Sociocultural (Bravo y Briz, 2004) permiten describir el uso situado de los recursos comunicativos provistos por una lengua determinada dentro de su propio sistema sociocultural. Sus aportaciones, significativas en el abordaje de cuestiones de (des)cortesía verbal e imagen, son medulares en la comprensión de los mecanismos de construcción y negociación de la identidad interaccional. Estos procedimientos resultan de interés en relación con el estilo electrónico (Vela Delfa, 2007) y con la dinámica de la interacción propia de los géneros del discurso digital (Herring, 1996; Crystal, 2001), ligados a los principios de economía/expresividad/claridad, y al relevamiento de las estrategias pragmáticas adecuadas para la consecución de sus metas interaccionales. Para la caracterización de la interacción digital escrita se incluyen herramientas conceptuales del Análisis de la conversación (Briz y el grupo Val.Es.Co, 2002) y contribuciones teóricas y del análisis concreto de fenómenos de los estudios de Ciberpragmática (Yus, 2010).

El artículo se estructura del siguiente modo. En primer lugar, se exponen los aspectos metodológicos. A continuación, se presenta la dinámica de las *fórmulas de saludo de inicio* y, en tercer lugar, la dinámica de las *fórmulas de despedida*. Por último, se resumen los principales resultados y los alcances de esta investigación.

METODOLOGÍA

Los SMS utilizados en el análisis forman parte de SMS-CEBo –Corpus de mensajes de texto del Español Bonaerense–, recolectado en la ciudad de Bahía Blanca y zona entre 2008 y 2016, actualmente integrado al proyecto CoDiCE –Comunicación Digital: Corpus del Español– (Vela Delfa y Cantamutto, 2015a; 2015b). La recogida de las muestras de lenguas, pertenecientes a la variedad del español bonaerense, fue realizada a través de diferentes técnicas complementarias. Por un lado, la transcripción manuscrita en plantillas en papel y online (enviadas por correo electrónico y redes sociales), obtenidas por colaboradores voluntarios que donaron SMS recibidos y enviados a partir de instrucciones precisas. Por otro lado, se emplearon transcripciones, realizadas por la propia autora, de SMS extraídos de teléfonos de familiares y amigos que cedieron sus mensajes de manera voluntaria. En las tres técnicas se solicitó la firma de un consentimiento informado como medida previa a la disposición de los datos. A fin de salvaguardar la imagen de los colaboradores en estos intercambios privados, se modificaron los nombres propios y toda otra información que pudiera facilitar la identificación de los participantes. Se trabajó sobre un conjunto de 6767 SMS (véase Cantamutto, 2018a).

Al citar los datos de SMS-CEBo, hemos optado por una forma que facilite la lectura y análisis de las variables socioculturales. Así, los ejemplos se consignan siguiendo la notación que se describe a continuación. En primer lugar, en el encabezado se indica la clave numérica de identificación en el corpus (en caso de que se transcriban varios SMS, solo se indica el primero de la serie) y el año en que fue recolectado. En segundo lugar, se señala a qué grupos pertenecen los hablantes, tanto emisor como destinatario/s, siguiendo este orden: primero, el grupo sociocultural medio-alto y alto (A) y medio-bajo y bajo (B), después, femenino (F) o masculino (M) y, por último, el grupo etario en el que se inscribe: menor a 20 años (1), 21-35 años (2), 36 y 50 años (3), mayor de 51 años (4). Luego, se menciona el vínculo que los une (por ejemplo, “amigas”) y la situación comunicativa, en caso de conocerse, que contextualiza el mensaje.

PREPARACIÓN Y APERTURA CONVERSACIONAL: LOS SALUDOS AL INICIO

Cada sistema lingüístico posee formas más o menos fijas para establecer el contacto y reconocer al interlocutor. Dado el carácter altamente lexicalizado de los saludos (Moreno-Fernández, 1986: 250), para reforzar este tipo de enunciados los hablantes pueden emplear una serie de recursos lingüísticos de forma marcada (yuxtaposición de saludos, entonación enfática, entre otros). El sistema del español es muy

productivo dado que conviven formas estereotipadas con otras más expresivas. Su ubicación habitual favorece la correcta interpretación. Por ello, en la interacción digital escrita, estos elementos son candidatos a ser dotados de recursos textuales que aumentan su expresividad.

Como referimos previamente, al saludo inicial se le suele adosar una pregunta de cortesía sobre el estado del interlocutor: *¿cómo estás? ¿qué tal?*, también llamadas *preguntas por la salud* (Moreno-Fernández, 1986: 246) o *preguntas por el bienestar*ⁱⁱⁱ, que, en ocasiones, reemplazan la expresión explícita del saludo. Las *preguntas* tienen un menor grado de lexicalización^{iv}. En casos de yuxtaposición, una de las preguntas funciona como fórmula de saludo y la otra como pregunta propiamente dicha (Moreno-Fernández, 1986: 251). Estas interrogaciones no siempre obtienen respuesta y, en el caso de que exista, suele ser insincera, dado que se emplean adverbios cuya función es la de completar el par de adyacencia: a) "Hola, ¿cómo está(s)?"; b) "Bien, gracias". De este modo, se genera un ritual de intercambio de saludos que, debido a su automatización, ha perdido parte de su carga semántica (Ferrer y Sanchez Lanza, 2002: 31). Por último, existen fórmulas de saludo que no están lexicalizadas y que, por ser proposicionales, presentan un carácter menos neutro como *¡qué alegría verte!*^v

Una mención especial merecen los saludos paralingüísticos. Los estudios sobre los actos de habla de saludo suelen dejar de lado las expresiones como *abrazo* y *beso*. Estos gestos se suelen realizar de manera explícita –besando en la mejilla, frente o boca, o abrazando– tanto al inicio de la interacción como en la terminación de la misma. Sin embargo, en la modalidad escrita, adquieren entidad como expresiones lingüísticas concretas que solo aparecen en los cierres interaccionales (véase *Infra*) y, en algunos casos, se enuncian como expresiones performáticas. Típicas de los intercambios epistolares, estas expresiones se registran en los correos electrónicos, chats o MI, SMS, como *te mando un beso, te doy un beso*. Llamativamente, en el cierre conversacional de intercambios presenciales los hablantes oralizan estas expresiones a pesar de que podrían realizar dichos actos de habla. En la apertura conversacional entre hablantes que comparten un *aquí-ahora* no suele registrarse el *beso* o *abrazo* al inicio^{vi}.

El análisis semántico del saludo como acto de habla por parte de Haverkate (1994: 84–89) incluye una triple distinción en cuanto a su *significado léxico*, la *dimensión temporal* (por el sistema tripartito de saludos *buenos días/tardes/noches*) y la *distancia social*. Respecto al primer criterio señala el autor, por un lado, la existencia de saludos monoléxicos sin contenido proposicional cuya función

predominante es la de saludo^{vii} y, por otro, las *preguntas* que actúan de modo simbólico aunque tienen contenido proposicional. El segundo criterio requiere atención en interacciones no presenciales ya que su uso ubica al intercambio de mensajes en un polo de mayor continuidad bajo la premisa de que el interlocutor leerá el mensaje en un lapso breve. El tercer criterio tiene mayor relevancia, según las orientaciones teóricas de nuestra investigación, por el modo en que opera en los ejes horizontal y vertical. Ante la ausencia de un sistema elaborado de honoríficos dentro del sistema de fórmulas de tratamiento del español bonaerense (Rigatuso, 1994), la selección del pronombre *usted* vs. *vos* o sus respectivas formas verbales permite distinguir entre fórmulas de solidaridad (*¿cómo estás?*) y de distanciamiento (*¿cómo está?*). Por otro lado, la ausencia de un amplio repertorio de expresiones de saludo dispone a las formas temporales *buenos días/tardes/noches* como las más corteses en el eje de +poder, relegando la forma *hola* para interacciones de +solidaridad.

Asimismo, las preguntas sobre el bienestar de la persona incorporan algún elemento léxico que restringe su significado hacia un sentido particular: *¿cómo va el viaje?* Este tipo de interrogación, a pesar de no ser consideradas dentro de las preguntas sobre la salud, en posición inicial cumple la misma función ritual. Este aspecto se observa en el par adyacente saludo-respuesta: la presencia del adverbio y la ausencia de información sobre el estado de cosas las ubica dentro de las formas ritualizadas que se responden de manera insincera. Esta dinámica de saludos se da en diadas de +solidaridad debido a que es necesario saber lo que está realizando el interlocutor. Así, en el ejemplo 1 encontramos una pregunta sobre el viaje mientras que en el ejemplo 2 se pregunta de manera explícita si, luego de un accidente de tránsito, se está bien. En ambos casos, no hay ninguna otra fórmula de saludo y solo en el segundo se encuentra el vocativo *Rolo* como elemento propio de la preparación conversacional y como término de llamado de atención.

Ejemplo 1

1193-2014	Vínculo: hijo-madre. Contexto: un joven escribe a sus padres, quienes están viajando, para saber cómo están.
M2A →F4A	<i>como va el viaje??</i> Yo ya por irme al trabajo. Un abrazo alla. Ya tengo mi corsita

Ejemplo 2

2125-2013	Vínculo: hermanos. Contexto: una joven escribe a su hermano que volcó con su vehículo el día anterior.
F2A →M2A	<i>Rolo</i> , me contó papa del vuelco. <i>Estas bien?</i> Mañana te llamo.El viernes al final no vamos a poder ir a comer con Mati xq vuela al mediodía. Beso y abrazo grande

La solidaridad se manifiesta a través del uso de expresiones de saludo y de despedida que incorporan estrategias textuales de diverso tipo: abreviaciones (*bs*), repeticiones (*chauuu*), cambio de código (*kiss*) y escritura creativa (*holis*). Es decir, en pos de la expresividad, en saludos y despedidas –como veremos luego– operan diferentes fenómenos intralingüísticos: tanto el cambio de código como el uso de formas características de otras áreas de la variedad dialectal, como en el ejemplo 3, en donde aparece una forma propia de zona rural como *buenas y santas*.

Ejemplo 3

2908-2008	Vínculo: pareja. Contexto: un joven escribe a su novia para decirle buen día y preguntarle qué había soñado la noche anterior.
M2A →F2A	<i>Buenas y santas</i> mrss PUPITO! no me recordas q es lo q habias soñado? Porfis Porfis!!! Dia nublado a punto de llover aca pero contento de saber que me quieres. Todo el dia estas conmigo, sos mi pensamiento (sentimiento) constante je BESO a la mas linda.

Al observar los mensajes iniciativos de SMS-CEBo, el predominio de intercambios entre hablantes conocidos y con un grado de confianza que ubica a las díadas en el eje horizontal de +solidaridad no favorece la selección de formas pronominales y verbales que evidencien una mayor distancia social, como las que plantea Haverkate. Este aspecto se refleja en la preferencia por las fórmulas que marcan la dimensión temporal o la apertura del SMS con la fórmula de tratamiento nominal en función vocativa que explicita la relación entre los interlocutores –relación que se negocia en la interacción y que puede ir tanto para el eje de +poder como al de +solidaridad en las sucesivas intervenciones– (Cantamutto, 2018b).

Fórmulas de saludo según dominios de uso

La tendencia a la personalización de los mensajes tanto en el ámbito laboral como en el de las relaciones sociales y de pareja, pondera la confluencia del nombre de pila del destinatario junto con el saludo de inicio/despedida. El vocativo es, generalmente, el elemento que aparece en la apertura de los textos breves (Cantamutto, 2018b). Sin embargo, existe variación en la presencia de los saludos según dominio de usos.

En el ámbito de las relaciones sociales, las fórmulas de saludo inicial preferentes, en mensajes sin vocativo como forma de apertura, son *hola* (en el 6% de los SMS de mujeres y en el 3% de varones) y *buen día/buenas tardes/noches* junto a la pregunta sobre la salud en posición inicial, que son utilizadas por los varones (2% y 3% respectivamente). En pocas ocasiones se da la yuxtaposición de fórmulas de saludo inicial entre amigos, tales como un saludo truncado y repetido (*buenas*

buenas) o acumulación de saludos (*Hola buen día!*). En este dominio se registran, entre otras, las siguientes formas:

1. Lexemas simples (carentes de significado): *hola, holis, hello, hallo*;
2. Lexemas complejos (con significado): *buen día, buenas, buenas buenas, b día*;
3. Preguntas por la salud o el bienestar: *Como estas?, Como anda todo? Qué haces rami querido? Como va? Q haces? Q onda co , como va todo?*

En los intercambios del dominio familiar aparecen mayor cantidad de fórmulas de saludo que en otras díadas como las de amistad o de pareja. El lexema *hola* se encuentra en el 14% de los SMS de hablantes femeninas y en el 6% de los hablantes masculinos. Tal como sucede en el ámbito de las relaciones sociales, los varones optan por fórmulas como *buenos días/tardes/noches* y la pregunta por la salud en posición inicial (3% y 2% respectivamente, vs. un 1% en cada una de estas alternativas para las hablantes femeninas).

A nivel ortotipográfico, operan las siguientes modificaciones sobre las expresiones de saludos en el ámbito de las relaciones sociales y en el familiar: repetición de vocales, consonantes, signos de admiración o de la misma expresión (*Holaaaaa; Buuuen diiiiiiaa!!!!; Buenas buenas, Hola hola!!*), abreviaturas (*B día*), caída de -s final (*BUENA TARDE*), uso de mayúscula en el saludo (*BUEN DIAAAA HERMAAAA!*), escritura creativa (*holis, holou, holus*) y uso de emoticones que acompañan el saludo (*Hola negraaa :D*).

En el ámbito de la pareja, las fórmulas de saludo tienen una baja presencia, similar a la díada entre amigos. En este caso, motiva esta baja frecuencia el hecho de que la apertura conversacional se concreta a través de expresiones de cariño y manifestaciones de afecto que hacen que su presencia no sea la esperada. De hecho, en la pareja, la forma *hola* se registra solo en el 2% de los SMS de hablantes masculinos y femeninos, y aumentan su ocurrencia las formas que la comunidad considera más formales (*buenos días/tardes/noches*). Su presencia no necesariamente se establece en posición inicial y aparece tanto combinada con formas vocativas afectuosas o complementos beneficiarios del saludo: *buenos días a ti, buenos rey de todo los días*. En su mayoría son expresiones de *buen día* y corresponden al primer SMS enviado en relaciones de pareja, en ocasiones donde los hablantes no se encuentran cerca o conviviendo.

La fórmula de saludo *buenas noches* cumple tanto funciones en la apertura conversacional como en el cierre de la interacción. Este saludo, en intercambios donde alguno de los hablantes se está por ir a dormir, cierra la interacción hasta el día siguiente. En estos casos, suele ocupar un lugar al final del mensaje y refleja una

función que también cumple en la interacción cara-a-cara, tal como se observa en el ejemplo 5.

Ejemplo 4

3767-2014	Vínculo: pareja. Contexto: una joven envía a su novio un mensaje de saludo por la mañana cuando él se encuentra de viaje.
F2A →M2A	Te amo te amo te amo hermoso y que tengas lindo viaje y te amo mi amor <i>buen día</i> te amo te amo te amo

Ejemplo 5

2371-2015	Vínculo: pareja. Contexto: un joven intercambia una serie de SMS con su novia que se encuentra en otra ciudad. En ese marco, le avisa que se va a dormir.
F2A →M2A	Amor me voy a dormi, te amo. Mañana voy a llamar a veronica para meter un poco de presion. Me voy a lavar los dientes y estar al tarritud. Te amo. Estas en lo de lore todavia? Te amo mi amo
F2A →M2A	Bebe estoy volviendo. Te amoooo re re ew amo. <i>Buenas noches</i> mi amor

En los intercambios laborales las *preguntas sobre la salud* aparecen como apertura en el 1% de los SMS y, acompañando otra expresión de saludo, la cifra se eleva a 10%. El resto de los mensajes que tienen fórmulas de saludo se distribuyen del siguiente modo: la forma *hola* se registra en el 11% de los SMS de este dominio, 6% las expresiones temporales *buen día/tardes/noches* y ambas combinadas un 1%. Con frecuencia, en los intercambios laborales se disponen estos tres elementos en diferente orden: *hola* + vocativo + *buen día/tardes*. La acentuación correspondiente a los pronombres interrogativos en las preguntas sobre la salud no suele verificarse así como tampoco la tilde de *día*. De hecho, en hablantes del grupo sociocultural bajo, la forma *buen día* suele presentarse sin espacio entre las dos palabras (*buendia*).

Fórmulas de saludo según la variable sexo

Respecto a cómo se distribuyen los saludos de inicio dentro de SMS-CEBo según la variable sexo, las mujeres utilizan mayor cantidad de formas, aunque *hola* es la que se emplea mayoritariamente: su empleo se registra en casi el doble de veces que lo hacen los varones. En cambio, los hablantes masculinos utilizan el doble de veces las formas *buen día/tarde/noches* y las preguntas sobre la salud en posición inicial (**Tabla I**).

Tabla I Distribución de los saludos de inicio respecto a la variable sexo en SMS-CEBo

	Femenino (n=3258)	Masculino (n=3466)
Hola	11%	6%
Hola + Buen día/tardes/noches	0,3%	0,4%

Buen día/tardes/noches	2%	4%
Interjección	1%	1%
Pregunta sobre salud en posición inicial	1%	2%
Vocativo + hola/buen día/tardes/noches	1%	1%

En la **Tabla II** se resume la variación existente entre fórmulas de saludo según los diferentes dominios de uso y el sexo de los hablantes. Además se mantiene estable, en todos los dominios, la menor frecuencia de formas de preparación y apertura conversacional en los SMS de hablantes masculinos. Si bien en díadas del ámbito laboral y familiar, las mujeres emplean un número superior de fórmulas de saludo, en el ámbito de las relaciones sociales y de la pareja se equilibra su presencia según el sexo del interlocutor.

Tabla II Presencia/ausencia de fórmulas de saludo en la preparación y apertura conversacional según dominio de uso y sexo

	Femenino		Masculino	
	Ausencia de fórmula de saludo y vocativo	Fórmula de saludo con o sin vocativo	Ausencia de fórmula de saludo y vocativo	Fórmula de saludo con o sin vocativo
Laboral	56%	31%	65%	18%
Relaciones sociales	69%	8%	74%	8%
Familiar	70%	16%	78%	12%
Pareja	71%	8%	82%	7%

Fórmulas de saludo según grupo sociocultural

La variación estilística respecto al grupo sociocultural expone un uso divergente de las fórmulas de saludo. En los mensajes iniciativos del grupo sociocultural bajo (n=700 SMS) predomina la ausencia de formas propias de la preparación y apertura conversacional (34%), seguido por el uso de forma vocativas (31%), luego *hola* (20%), *buen día/buenas tardes/buenas* (13%) y ambas combinadas (2%). Únicamente en este grupo se registra una expresión como conector extraoracional que, al inicio del mensaje, sirve para retomar un estado de cosas, generalmente conflictivo. En el ejemplo 6 se ilustra este uso en una díada asimétrica.

Ejemplo 6

6058-2015	Vínculo: empleado-jefe. Contexto: un trabajador pregunta al jefe donde cobra su compañero.
M3B →M2A	Y <i>Mati</i> averiguaste donde cobra Riquelme

Fórmulas de saludo según grupos etarios

La presencia de saludos en los diferentes grupos etarios se correlaciona con la presencia/ausencia de fórmulas vocativas en posición inicial. Como se mencionó, ambos elementos cumplen funciones similares en la preparación y apertura conversacional. En SMS-CEBo, se distingue una menor presencia de saludos en los hablantes adolescentes (grupo 1) que tiende a crecer a medida que los hablantes son más adultos: en uno de cada cinco SMS producidos por adultos encontramos alguna fórmula de saludo (grupo 3) y casi en la misma cantidad de SMS del grupo de adultos mayores (grupo 4). En los jóvenes decrece pero, sin embargo, la cifra casi dobla a la de los adolescentes. Las preguntas por la salud, por otra parte, presentan una distribución equilibrada con una diferencia menor entre los grupos etarios. Su presencia es relativamente baja y ronda entre el 3% en hablantes adultos y el 5% en jóvenes y adultos mayores (**Tabla III**).

Tabla III Distribución de SMS con fórmulas de saludo y preguntas por la salud según variable grupo etario en SMS-CEBo

	Fórmula de saludo	Pregunta por la salud
grupo etario 1	7%	4%
2	13%	5%
3	20%	3%
4	18%	5%

Por otro lado, la práctica social de *intercambio de regalos* por parte de adolescentes se relaciona, a diferencia de prácticas sociales constatadas en instancias históricas anteriores, con las funciones comunicativas del teléfono móvil (Taylor y Harper, 2002). Este tipo de SMS se asocia a la función poética del lenguaje y suele encontrarse en la díada de pareja y entre amigas adolescentes. En estos intercambios los hablantes envían mensajes iniciativos con fórmulas similares a un saludo de despedida pero que intentan expresar su sentimiento. El ritual de intercambio implica que el interlocutor responda ese *regalo* a través de otro SMS. Los mensajes de *buenas noches* entre amigos corresponden a la forma prototípica del ritual (Taylor y Harper, 2002: 411). En SMS-CEBo, este tipo de SMS se encuentran en hablantes jóvenes, en la díada de pareja, siendo todo el enunciado una forma de saludo:

Ejemplo 7

2176-2009	Vínculo: pareja. Contexto: un joven envía a su novia un mensaje amoroso.
M2A →F2A	Un abrazo fuertecito a esos pies que van libres y atandose.

Ejemplo 8

3701-2011	Vínculo: pareja. Contexto: una joven escribe a su novio un mensaje amoroso.
F2A →M2A	Que sueñes con el mejor de tus mundos. Un mundo maravilloso y real. Yo, entre tus brazos, lo encontré. Buenas noches, my lord.

TERMINACIÓN Y CIERRE CONVERSACIONAL: LAS DESPEDIDAS

La variación entre los tipos textuales del discurso digital encuentra parte de su motivación en los géneros antecedentes que otorgan algunas características al nuevo: de la carta al correo electrónico es el ejemplo prototípico (Crystal, 2001; Vela Delfa, 2007). En cambio, el SMS, más parecido a las notas, contiene un saludo y una firma que corresponde al nombre, generalmente, apocopado del hablante. Estas fórmulas se inscriben en el cierre de la interacción mientras que en la instancia de apertura es el nombre del destinatario el que abre. En estos cierres se da, casi de manera generalizada, el saludo de despedida tal como sucede en los correos electrónicos y en las notas de papel (aunque no en el WhatsApp, donde se estilan los emoticones de cierre). La firma acompañando el saludo final (registrada, por ejemplo, en el correo electrónico por Vela Delfa, 2007: 651) se verifica de modo sistemático únicamente en diadas dentro del ámbito institucional y/o en hablantes de los grupos etarios 3 y 4, mientras que en otros ámbitos o grupos es ocasional y su uso está ligado a otro tipo de prácticas.

En la interacción cara-a-cara el acto de *besar* –e incluso el de *abrazar*– se usa como refuerzo de saludos de inicio. Es decir, tanto en Argentina, como en otros países con culturas de acercamiento, cuando dos o más personas se encuentran, se suelen dar un beso en la mejilla acompañado por un apretón de manos o un abrazo, gesto que se suele repetir al cierre de la interacción (véase Coscarelli, 2015). Como anticipamos, la forma escrita de estas expresiones, en cambio, se manifiesta únicamente como saludo de despedida y, según el ámbito de uso y la relación jerárquica o simétrica entre los participantes, confluye con otras expresiones también afectivas. En los intercambios de textos breves, las expresiones que refieren a besar y a abrazar solo son de despedida. De hecho, en las interacciones por MI suelen usarse los emojis de la mano moviéndose (waving hand / 🖐) para el saludo de inicio y el emoji del beso (face blowing a kiss / 😘) para el cierre de la interacción (véase Cantamutto, 2018a: 351). Cuando el hablante utiliza el cambio de código como estrategia pragmática para salvaguardar su imagen en diadas más conflictivas o de menor seguridad entre los participantes, en las cuales los usuarios utilizan este mecanismo como estrategia

de mitigación, y se verifican en expresiones como *baccio, kiss, kisses*, entre otras, como despedida.

Las fórmulas de despedida suelen complementarse con expresiones de tipo de cortesía negativa para explicitar el cierre de la interacción y las motivaciones por las cuales el hablante se retira "del espacio interaccional" (Haverkate, 1994: 87) del interlocutor. En nuestro corpus, esto se percibe, principalmente, en interacciones extensas (aquellas más conversacionales o que utilizan los SMS como chat) en donde los interactuantes, en instancias de terminación y/o cierre de la conversación, introducen estrategias de cortesía (ejemplos 9 y 10). Por otra parte, las fórmulas de despedida se combinan con actos compromisivos por parte del emisor aunque esto solo ocurre en los intercambios más continuos (Vela Delfa, 2007; Cantamutto y Vela Delfa, 2016). Asimismo, las despedidas se pueden unir con actos directivos del emisor hacia el interlocutor (ejemplo 11). En SMS-CEBo, solo el 15% de los mensajes presenta fórmulas de despedida, cuya posición no siempre es la final (ejemplo 12).

Ejemplo 9

0530-2011	Vínculo: amigos. Contexto: un adolescente se despide de su amiga con quien estuvo intercambiando una serie de mensajes.
M1B →F1B	Aah.. wno tt dejo por qe me voii a dormir sta mañana ii cuidatt mucho!! Besoos..

Ejemplo 10

0433-2011	Vínculo: amigos. Contexto: una joven se despide de su amigo con quien ha estado intercambiando una serie de mensajes.
F1A →M1A	Cuando te vea o despues x face book a re bestia lo escribia separado. Ne se <i>depsues de ultima te llamo que te extraño</i> tonti 😊

Ejemplo 11

2136-2013	Vínculo: hermanos. Contexto: un joven agradece a su hermana por unas foto que subió en Facebook y luego de agradecerle le pide que le cambie su situación sentimental.
F2A →M2A	Roliiii te puse en Facebook unas fotos que levantan! Ja! Ya las vas a ver
M2A →F2A	Gracias! Sacame que tengo una relacion! Ja! <i>Saludos</i>

Ejemplo 12

0467-2011	Vínculo: madre-hija. Contexto: una madre escribe a su hija para avisarle que va a ir a buscar a la escuela y que puede ir a su casa con los compañeros.
F3A →F1A	Holi, todo bien? Te busco 16.30 por l'école... <i>Besotes</i> . Si quieren traemos a los otros chicos y ya se quedan a estudiar.

En las cadenas discursivas de dos SMS (mensaje iniciativo y mensaje reactivo y de cierre), el par de adyacencia prioritario se establece a partir de un marcador discursivo, debido a que suelen ser intercambios transaccionales cuyo acto de habla principal es *informar*. Este tipo de intercambios opera a través del par *pregunta-*

respuesta o pregunta-pedido. La primera intervención no siempre se registra en la cadena de SMS, pudiendo haber sido realizada de manera previa a través de una conversación telefónica o en una interacción cara-a-cara, y lo que se obtiene es el par *información-gradecimiento* (véase Cantamutto, 2018a). En tales casos, el cierre puede ser un marcador de acuerdo (*ok, listo, perfecto*), una fórmula de agradecimiento y, en menor medida, se suma la fórmula de despedida (véase ejemplo 13). Tanto el marcador de acuerdo como la expresión de agradecimiento cumplen la función de cierre interaccional en los SMS.

Ejemplo 13

0738-2011	Vínculo: docente-alumnas. Contexto: una profesora de inglés escribe a sus alumnas para informarles que se suspenden las clases.
F3A →F1A	Chicas soy Nati la profe de inglés. La clase de hoy se suspende xq prob de salud. La próxima clase les comento como recuperamos. <i>Un beso</i> . Avisenme cdo reciban el sms. <i>Gracias, y mil disculpas</i>
F1A →F3A	Ok, <i>besos</i> , que te mejores.

Las principales colocaciones de la expresión de despedida *beso/s* en el corpus normalizado son, en posición izquierda, *un* (164 ocurrencias) y, en posición derecha, *grande* (44 ocurrencias), véase **Tabla IV**. La forma de despedida *beso* se combina, a través del nexco coordinante *y*, con expresiones de disculpa (*beso y perdón por la hinchada*), otros saludos (*beso y saludos, besos y abrazos*) y de buenos deseos (*beso y que estés bien, un beso y que te mejores, beso y buen viaje*). Algo similar ocurre con la preposición *a* que indica a quién(es) van dirigidos los besos (*un beso a los dos, BESO a la más linda*) y el pronombre *te* (que se combina con *te quiero, te amo*, entre otras expresiones).

Tabla IV Colocaciones más frecuentes de la expresión de despedida *beso/s* en SMS-CEBo normalizado

Rank	Freq	Freq (izquierda)	Freq (derecha)	Forma
1	165	164	0	<i>un</i>
2	100	2	98	<i>y</i>
3	44	0	69	<i>grande/s</i>
4	27	26	1	<i>jaja/jeje</i>
5	23	0	23	<i>a [ti/ a elsa/ a la más linda]</i>
6	14	0	14	<i>gigante/s</i>
7	8	5	3	<i>dale</i>
8	7	5	2	<i>te</i>
9	6	6	0	<i>ok</i>
10	5	2	3	<i>gracias</i>

Tal como mencionamos previamente, la expresión lingüística del acto de despedida que consiste en *besar y/o abrazar* al interlocutor encuentra su realización en dos modos diferentes: por un lado, la forma simple *besos* que sustituye la acción por su identificación y, por otro, la forma extensa que incluye un verbo para indicar un proceso material que hace explícita la acción y forma una expresión *te mando un beso/te mando un gran abrazo*. De este modo, el hablante dispone de dos expresiones: una sintética y otra con verbo performativos explícitos (*te mando*, principalmente). Ambas pueden convivir en un mismo SMS (ejemplo 14 y 15) y se registran, incluso, como saludos elípticos en expresiones como *otro* o *te mando otro* que retoman el discurso de la intervención precedente (ejemplo 16 y 17). Esta acumulación de saludos de cierre y expresiones de buenos deseos es propia de la díada de pareja y de la interacción familiar.

Ejemplo 14

3186-2013	Vínculo: amigos. Contexto: un joven escribe a su amiga, que está por viajar al exterior, para desearle buen viaje y disculparse por no haber podido ir a su fiesta de despedida
M2A →F2A	Rooo! Que tengas un muy lindo viaje!! <i>Te mando un beso grande</i> , disculpa que hoy no pude pasar. No es excusa,pero estuve de mudanza xq alquilamos la casa de viamonte. <i>Un beso grande!</i>

Ejemplo 15

3323-2014	Vínculo: cuñadas. Contexto: una joven saluda a su cuñada a quien no pudo ir a despedir a la terminal de ómnibus.
F2A →F2A	Daiiii, <i>no llego a darte un beso</i> =[muy buen viaje a ti, buena semana en baires y que pena que ya parta :D <i>besos grandes</i> querida! Disfruta el servicio VIP jeje

Ejemplo 16

0064-2011	Vínculo: amigas. Contexto: una adolescente despide a su amiga luego de una serie de intercambios para realizar la tarea escolar.
F1A →F1A	RO, NO TE OLVIDES DE HACER LO DE PAULA. VOS HACES DE LA PAG 286 A 297
F1A →F1A	DALE. <i>UN BESITO</i>
F1A →F1A	SI NO LLEGAS LO TERMINAS MAÑANA LINDA . <i>OTRO</i>

Ejemplo 17

0220-2011	Vínculo: madre-hija. Contexto: una adolescente le dice a su madre que se vuelve en taxi.
F1A →F3A	Ok, te aviso. <i>Un beso</i> .
F3A →F1A	<i>Otro</i>

Asimismo, además de las modificaciones a nivel morfosintáctico, los hablantes utilizan expresiones coloquiales (registradas en la oralidad) para despedirse. La forma *abrazo*, frecuente entre los varones, se presenta dentro de otras expresiones que utilizan, por ejemplo del ámbito del fútbol, *abrazo de gol*. En la relación de pareja, se

registró *abrazo de koala* o la forma sintética *akoalar*. En la oralidad, también se registra *abrazo de oso* o *abrazo de oso panda*.

Ejemplo 18

6475-2016	Vínculo: amigos. Contexto: dos jóvenes están organizando una cena.
M2A →M2A	Ok barbaro! Llevo vino entonces. <i>Abrazo de gol</i>

Ejemplo 19

6671-2015	Vínculo: amigas. Contexto: una joven escribe a una compañera de trabajo, con quien tiene una relación de amistad, que estuvo involucrada en un accidente.
F2A →F4A	Otro <i>abrazo de palabras</i> . Se que son momentos muy difíciles. Abrazo, grande

Estudios previos han señalado que, en los SMS, la aparición de fórmulas de despedida es más frecuente que las de saludo inicial (Panckhurst y Moïse, 2012: 307). En SMS-CEBo, se destaca de manera coincidente el predominio de despedidas, y la acumulación de estas, por sobre las fórmulas de saludo inicial: mientras que el 13% de los SMS contiene saludos iniciales, cifra que alcanza el 15% si se consideran además las preguntas sobre el bienestar en posición primaria, intermedia y final, el 23% de los mensajes cuenta con fórmulas de despedida^{viii}. Esta diferencia puede deberse a que, por un lado, los saludos iniciales compiten con los tratamientos vocativos, y ha quedado demostrado en el análisis previo la importancia y preferencia por este último elemento. Sin embargo, las fórmulas de despedida pugnan contra las expresiones de buenos deseos y las manifestaciones de afecto, ya que según sea la díada y el acto de habla principal será esperable encontrar una de estas tres expresiones. Por otra parte, la manifestación de buenos deseos se ha considerado como saludo de despedida cuando se utiliza como cierre de una interacción (ejemplo 20).

Ejemplo 20

6246-2015	Vínculo: nuera-suegra. Contexto: una joven escribe a su suegra para avisarle que ya están regresando de un viaje.
F2A →M4A	Vamos en viaje! Pasamos por sierra a ver al teti. <i>Besoos</i>
M4A →F2A	Oki,nos vamos en una hora al cumple de Mario xxxxxx <i>Buen viajeee!!!!</i>

Ejemplo 21

0333-2011	Vínculo: pareja. Contexto: un adolescente responde a su novia con quien está arreglando un encuentro.
M1A →F1A	<i>Hola amor</i> . En un rato me voy para villa mitre. Paso un ratito, te va?

F1A →M1A	Me voy a la psico nueva y no llego a mi casa hasta la noche, pero mas tarde me conecto y arreglamos
M1A →F1A	Dale, suerte con eso! a la noche me contas. <i>Te amo.</i>

Fórmula de despedida según dominio de uso

La ausencia de expresiones del repertorio de fórmulas de despedida estudiadas, según el ámbito en el cual se inscriba la interacción por SMS, decrece en el ámbito laboral (87,3%), de pareja (83,3%) y entre amigos (78,5%) respecto al familiar (65,4%). La mayor presencia en los intercambios entre padres, madres e hijos, hermanos y primos, abuelos y nietos se debe a que las cadenas discursivas de SMS suelen estar acotadas por un propósito específico (razón por la cual la estructura conversacional se asemeja a la interacción cara-a-cara) y su presencia no está desplazada por manifestaciones de afecto (días de amigos y de pareja) o por agradecimientos (ámbito laboral).

En este sentido, en el ámbito laboral, la presencia de formas de cierre no es habitual (solo aparece en el 10% de los SMS) porque varían con intervenciones que se clausuran con una expresión de agradecimiento (*gracias, muchas gracias*). Este cierre del mensaje, no considerado como una fórmula de saludo, permite, a través de una estrategia de cortesía negativa, mantener abierto el canal comunicativo durante la jornada laboral. El reemplazo de la fórmula de saludo por expresiones de buenos deseos y/o expresiones de agradecimiento fue registrada, en la misma comunidad de habla en interacciones cara a cara, en instituciones educativas y de servicio (Julián, 2015; 2018; Rigatuso, 2008, 2011).

En el dominio de uso laboral, las fórmulas de despedida pugnan con el acto de habla de agradecimiento. De la totalidad de SMS de este dominio, solo el 12,7% presenta alguna fórmula de despedida. Los datos de SMS-CEBo muestran una gran diferencia en los usos de varones y mujeres en este ámbito: las hablantes femeninas utilizan saludos en el 31% de sus emisiones mientras que los masculinos lo hacen en el 6% de sus mensajes. Debido a la relación ubicada en el eje de –solidaridad entre los interlocutores, no se da acumulación de fórmulas de despedida (salvo con la expresión de buenos deseos: *buen viaje + abrazo/besos/saludos/nos vemos*). Los agradecimientos coocurren con saludos de despedida en un 17% de los mensajes de este ámbito mientras que, cuando no hay fórmula de despedida, aparecen agradecimientos en el 13% de los SMS, siendo un elemento de la fase de terminación de la conversación. En las días laborales, el saludo de despedida preferente es el

besos (4%) –utilizado por hablantes femeninas–, seguido por *saludos* (2%) y *abrazo* (1%) –ambas formas preferentes en el grupo de hablantes masculinos–. En este ámbito, se dan yuxtaposiciones de fórmulas de despedida como *abrazo + buen viaje*, *saludos + abrazo*, *abrazo + nos vemos*, en díadas de hablantes masculinos, y *beso + abrazo* y *beso + nos vemos*, en emisiones producidas por hablantes femeninas.

En los intercambios entre amigos, por ejemplo, las secuencias suelen ser más largas y los intercambios no clausurarse. Como ocurre en la interacción por MI, la conversación está siempre abierta y plausible de ser retomada: los cierres son por secuencias temáticas y es por ello que son habituales los marcadores discursivos. Algo similar ocurre en la interacción laboral durante la jornada de trabajo.

A continuación, se recuperan dos conversaciones prototípicas del ámbito familiar. En la primera (ejemplo 22), la abuela informa a su nieta que ya regresó a su casa y cierra su mensaje con una despedida. Completando los pares de adyacencia, la nieta agradece el ofrecimiento de su abuela (*Gracias tata*), informa qué está haciendo, que, en caso de necesitar algo, le avisará (*Cualquier cosa te aviso*) y cierra la interacción con la expresión de despedida (*Besitos*). En el segundo ejemplo (23), una mujer escribe a su madre y a su hermana (*Ma* y *Cati*) para contarles que llamó al hospital por una duda que tenía respecto a una situación de su bebé recién nacido. En su respuesta, la madre completa el par de adyacencia a partir del uso del marcador *Bueno* y un acto justificatorio de la conducta de su hija, a los fines de salvaguardar la imagen de ella, y se sirve de la ocasión para darle un consejo del cual no se espera respuesta. Utiliza dos fórmulas de cierre: por un lado, *Descansa* y, por otro, *Besos*.

Ejemplo 22

0120-2011	Vínculo: abuela-nieta. Contexto: una mujer escribe a su nieta para avisarle que ya está en su casa.
F3A →F1A	Palo si necesitas algo estoy en casa <i>besitos</i>
F1A →F3A	Gracias tata, estoy en el centro con Emilia. Cualquier cosa te aviso. <i>Besitos</i> .

Ejemplo 23

5228-2014	Vínculo: hija-madre. Contexto: una mujer escribe a su madre y a su hermana para informarles sobre algo de su bebé recién nacido.
F3A →F3A	Ma y cati llame al hospital pq no me quedé tranqui y me dijeron q los primeros quince dias despide junto con el pis algo de color rosa mas bien ladrillo si lo miro bien. Se llama distrato de algo lo puede despedir x quince dias o menos
F3A →F3A	Bueno mejor que llamaste asi te quedas mas tranqui. El nene esta mas que bien. Como bien asi vas al baño. <i>Descansa. Besos</i>

Por otra parte, la distancia social, o el grado de cercanía/distancia entre los interlocutores, influye tanto en la elección de determinada fórmula de despedida como en los recursos que esa fórmula presenta (repetición, cambio de código, escritura creativa, etc.). Es por ello que la variación registrada según el dominio de uso en el que la interacción ocurre se correlaciona con el lugar en que se ubica la interacción: una relación más simétrica (-poder +solidaridad) entre los interlocutores o más asimétrica (+poder -solidaridad).

Esto provoca que, por ejemplo, en la díada de pareja -cuyos vínculos se ubican en el eje horizontal- tanto mujeres como varones no utilicen formas de despedida en el 80% y 86%, respectivamente, de sus SMS aunque en esas intervenciones sí presentan expresiones de afecto como *te amo*, *ti amo*, *te extraño*, etc. Las cadenas discursivas de las parejas son más extensas que las de otras díadas y, en ocasiones, el macroacto de habla es la expresión de afecto, razón por la cual, el intercambio de SMS como regalos es continuo y no hay un cierre interaccional. Es por ello que, en esta díada, el 47% de los SMS que no tienen alguna expresión de despedida presentan expresiones de afecto (principalmente, alguna de las variantes de *te amo*) que no siempre se ubican en posición final de enunciado. Tal como se ve en el mensaje reactivo del ejemplo 24, que presenta la expresión en posición intermedia y se diferencia del ejemplo 25 que la ubica en posición final de cierre interaccional.

Ejemplo 24

6497-2016	Vínculo: pareja. Contexto: una joven responde a su pareja (mensaje previo no presente en el corpus).
F2A →M2A	Dale corazon. Tenemos que ir al cajero mi amor. <i>Te amo</i> . Es raro todo lo de la empresa. Es como que quita proyeccion ...

Ejemplo 25

0894-2011	Vínculo: pareja. Contexto: una adolescente pide a su novio que grabe una canción en su Ipod para escuchar durante una salida a patinar.
F1A →M1A	Leaan pero mirá qué día nos tocó por dios. No dormí un carajo pero ya siento q no puedo dormir más, cosooo te quiero pedir que si lees este mje antes de ir a patinar, actualices el opod y pongas un tema :B se llama I never dreamed d BLS
M1A →F1A	Listooo, alguna mas?
F1A →M1A	Noo, thanks! <i>Ai loviu jep</i>

Por otro lado, en los intercambios entre amigos, la presencia de saludos de cierre se ubica a mitad de camino entre la baja presencia del ámbito laboral y de pareja y la mayor frecuencia de uso del dominio familiar. Si bien las despedidas aparecen en el 22% de los SMS, esta cifra permanece estable sin importar la fase del

SMS en la que se encuentra la intervención (salvo en intercambios de más de diez intervenciones). Esto no ocurre en los otros ámbitos, donde la relación entre la presencia de fórmulas de despedida y el número de intervención exhibe mayor variación (**Ilustración 1**).

La principal diferencia respecto del uso de las fórmulas de despedida de la diada entre amigos y los demás ámbitos de uso es la tendencia a la expresividad de las formas lingüísticas y la mayor variedad de variantes utilizadas. Por otro lado, además de las formas más empleadas *besos* y *abrazos*, aparecen otras que no son frecuentes en otras diadas y responden al tipo de intercambios y temática de los SMS entre amigos: *nos vemos*, cambios de código (*kisses* y sus variantes), y, principalmente, combinaciones de dos o más formas como *nos vemos + besos*, *besos/abrazo + buen viaje*, *besos + abrazo/nos vemos*, *abrazo +buen viaje/nos vemos*, *nos vemos + hasta luego/besos/abrazo*, *saludos + buen viaje/besos* y el empleo duplicado de la misma forma con o sin variantes.

La expresión *besos* y sus variantes gráficas aparecen entre amigos producida, principalmente, por hablantes femeninas (300 SMS) y, en ocasiones aisladas, por hablantes masculinos (41 SMS). Las formas que se presentan son, entre otras, las siguientes: *bechio*, *BESOOOO:*), *UN BESITO*, *Beso!*, *Besos (:, un sobe*, *Besoo*, *besoooo graaande :)*, *besis*, *Besoos...*, *bsito*, *bsts*, *Besottes*, *Bsos*, *besitos*, *un beso (L)*, *Bs**, *Besos*.

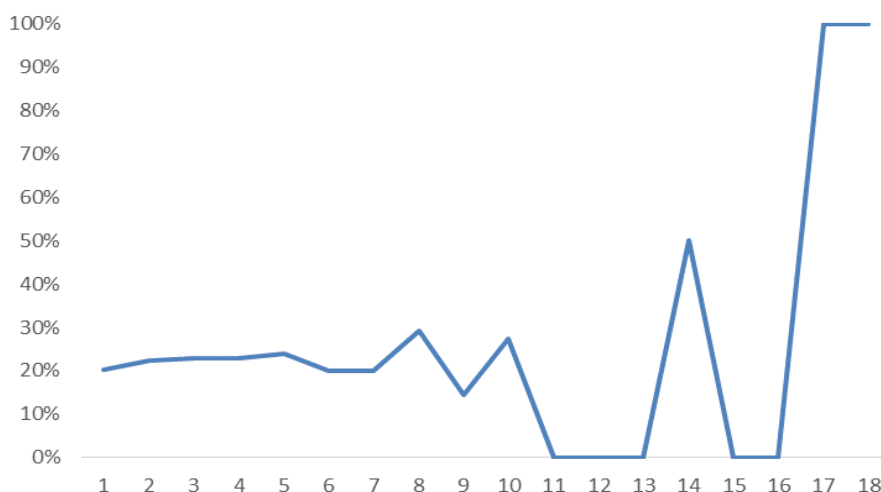


Ilustración 1 Presencia de fórmulas de despedida en SMS de diadas entre amigos según las fases del SMS

En los intercambios dentro del dominio de uso familiar, las fórmulas aparecen en el 34,5% de los SMS y son las mujeres quienes utilizan con mayor regularidad

fórmulas de despedida en sus SMS: 41% vs. 25% en los SMS producidos por varones. Así, los varones utilizan preferentemente la forma *abrazo* y en segundo lugar *beso*, mientras que las mujeres optan por la forma *besos* sola o en combinación con otras fórmulas de despedida de manera preferente (el 88,6% de los SMS con fórmulas de despedida presentan esta forma). La expresión de buenos deseos puede verificarse como única forma de cierre interaccional o en combinación con *abrazo*, *besos*, *saludos*, entre otros.

Fórmulas de despedida según la variable sexo

Tal como se mencionó en las secciones previas, la forma preferente por las mujeres, cuando no está combinada con otras formas de despedida, es *besos* mientras que para los hombres es *abrazo*. En ambos casos, sucede que en segundo lugar se ubica la otra expresión: en hablantes femeninas *abrazo* y en masculinos *besos*. Las mujeres utilizan significativamente mayor cantidad de expresiones de despedida (en el 32% de sus intervenciones vs. el 14% de las emisiones de los varones) en sus SMS y, en muchas ocasiones, registran una yuxtaposición de formas afectuosas, en combinación con *besos*. Esta expresión, y el conjunto de opciones de fórmulas de despedida, en el caso de las mujeres, no presenta variación respecto al sexo del destinatario: es decir, su elección parece no estar determinada por esta variable. Respecto a los varones, se comprueba que la variable sexo del destinatario influye en la presencia de diferentes expresiones de saludo: *besos* está ligada a díadas hombre-mujer, mientras que la fórmula *saludos* está ligada a la interacción entre hablantes masculinos.

Desde un punto de vista sociocultural, cabe señalar que los hablantes masculinos miembros de la comunidad de habla del español bonaerense, en interacciones presenciales, cuando el vínculo es próximo, se saludan tanto al inicio de la interacción como en la despedida con un *beso* en la mejilla entre hombres y con mujeres. Sin embargo, en la interacción escrita donde el texto se vuelve vector de la negociación de imagen por parte de los interactuantes, la presencia del *beso* escrito pareciera producir un daño a la imagen del hablante o un daño a la imagen del interlocutor (dando muestras de demasiada cercanía o usar formas propias de despedida hacia o entre mujeres), salvo en las ocasiones en las que se usa de manera irónica o chistosa (por ejemplo, se ha registrado el uso de *besis* entre hablantes masculinos). Los nueve SMS que cuentan con la forma *beso* entre hablantes masculinos, todos del grupo sociocultural alto, responden al ámbito familiar (7), a una díada de amigos (cuyo valor es irónico) y una de la díada laboral en un vínculo entre dos personas que

tienen mucha confianza entre sí (cuya presencia, si bien es dentro de un intercambio con un tópico relativo al trabajo, se da en el contexto en el que el destinatario acaba de ser padre). En este último caso, presentamos el ejemplo que lo ilustra y que, como se observa en la forma vocativa con alargamiento vocálico y la yuxtaposición del término filial haciendo referencia a su actual condición de padre, la expresividad del mensaje es superior a la esperada en un vínculo laboral. Asimismo, el emisor envía saludos (y no *besos*) a la mujer e hijo del empleador.

Ejemplo 26

5305-2015	Vínculo: empleado-empleador. Contexto: un joven envía un número telefónico solicitado por el destinatario (el flaco), su empleador, quien acaba de ser padre.
M2A →M2A	Flaaa papa! Ahí va 000000000000 <i>beso!</i> Saludos a emi y a tuti!

El índice de creatividad permite observar la variación según las variables sociolingüísticas consideradas. Mediante este índice detectamos mayores valores de expresividad en mujeres respecto de varones, coincidiendo con la tendencia a una mayor expresividad en sus interacciones, y en el ámbito de las relaciones sociales respecto de contextos laborales^{ix}. Esto se puede ver en las formas divergentes que utilizan tanto en marcadores discursivos, como en fórmulas de saludo, manifestación de afecto, y en las fórmulas de tratamiento. En tal sentido, en el conjunto de las fórmulas de saludo, las mujeres son más creativas que los varones. Es decir, presentan, en promedio, índices de creatividad más elevados en cada uno de los ítems estudiados.

No obstante, en el caso de los hablantes masculinos, en la comparación de las expresiones *beso* y *abrazo* se percibe cómo el dominio de uso en el cual se inscribe la interacción es determinante para que el índice de creatividad aumente o disminuya. Los varones utilizan un número más amplio de formas divergentes en la producción de la fórmula de saludo *beso*, y por lo tanto un índice de creatividad más alto, que en su empleo de la forma *abrazo*, a pesar que esta última tiene un mayor número de apariciones. Esto ocurre debido al tipo de díadas en las cuales se inscribe un saludo respecto del otro: *beso* suele aparecer en díadas de pareja en despedidas de varones a mujeres, *abrazo* es propio del dominio de uso laboral y de amistad entre hablantes masculinos. La expresión *abrazo* en mujeres tiene un índice de 21,25 mientras que en varones es de 6,82. Por otro lado, mientras que por cada cien veces que las mujeres utilizan la forma *beso* se presentan 9,62 formas diferentes de escritura, en los

hombres, el índice alcanza 15,11 formas diferentes cada cien apariciones de la expresión. Esto se expone en la **Tabla V**.

Tabla V Índice de creatividad en ítems de saludo según variable sexo en SMS-CEBo

	Femenino			Masculino		
	Cantidad de ocurrencias	Formas de aparición	Índice de creatividad (*100)	Cantidad de ocurrencias	Formas de aparición	Índice de creatividad (*100)
Hola	360	16	4,44	223	6	2,69
Beso	915	88	9,61	172	26	15,11
Abrazo	80	17	21,25	205	14	6,83

Las mujeres emplean *beso* en díadas dentro del ámbito familiar, laboral e institucional. Si bien tiene incidencia en las relaciones de amistad y de pareja, su presencia está combinada con otras fórmulas de despedida. En tal sentido, la expresividad no reside únicamente en la creatividad puesta sobre la misma forma (como hacen los varones) sino en la yuxtaposición de saludos de despedida. Los varones, por su parte, utilizan la forma *abrazo* en el ámbito familiar y laboral, aunque su uso se incrementa notoriamente en la díada entre amigos. En cambio, en la forma de despedida *beso*, el índice de creatividad de los varones es superior al de las mujeres en esta expresión. Los hablantes masculinos la emplean casi con exclusividad cuando el destinatario es mujer y el ámbito de uso es tanto el familiar y el de pareja, decreciendo en el laboral. Las mujeres también optan por esta forma entre hablantes femeninas aunque lo usan en el ámbito laboral, preferentemente cuando la interlocutora es una mujer, y, como es de esperar, extendidamente en el familiar, de pareja y de amistad, de manera indistinta el sexo del destinatario.

Fórmulas de despedida según grupo sociocultural

La variación registrada respecto a las fórmulas de saludo inicial según el grupo sociocultural del hablante también ofrece divergencia en el empleo de fórmulas de despedida. En el grupo A, el 24% de los SMS tiene alguna expresión de despedida mientras que en el grupo B solo las presenta el 13% de las intervenciones. El grupo sociocultural alto utiliza una variedad mayor de fórmulas de despedida y las combina de modos diferentes respecto al grupo B, cuyo repertorio, en SMS-CEBo, es más limitado. El uso de los SMS para "chatear" registrado en los datos recolectados en

2011, por parte de los hablantes del grupo B y algunos adolescentes del grupo A, favorece la aparición de fórmulas de despedida no muy frecuentes en otro tipo de intercambios de este grupo (ejemplo 27).

Ejemplo 27

0548-2011	Vínculo: amigas. Contexto: dos adolescentes "chatean" por SMS.
F1B →F1B	Hola, bn aca andamos, que es de tu vida? (:
F1B →F1B	nada, todo bien.... que onda con Mauro? como va la relación? :/ jej
[...]	
F1B →F1B	bueh... gorda te dejo un rato me voi a lo de mi gordito!! (L despue te escribo, bstts gorda. Tq.
F1B →F1B	Ok!! <i>Besottes</i> :)

Fórmulas de despedida según grupos etarios

Por último, dentro de las variables consideradas, exponemos lo que sucede respecto a la presencia/ausencia de fórmulas de despedida en los diferentes grupos etarios de estudio. Los adultos del grupo 4 son quienes con mayor frecuencia utilizan expresiones para despedirse (37% de los SMS presentan alguna de estas formas). Los jóvenes (grupo 2), seguidos por los adultos del grupo 3, son los siguientes: 24% y 16% respectivamente. Los adolescentes (grupo 1) son quienes menos usan expresiones propias del cierre de la conversación: solo el 8% de los SMS presenta fórmulas de despedida. Esta distribución se relaciona con la forma más continua de la interacción en el grupo de hablantes jóvenes, donde los intercambios se inscriben en una conversación siempre abierta mientras que en otros grupos etarios esto no ocurre: los adultos mayores participan de interacciones con algún propósito comunicativo concreto, tanto entre personas de su mismo grupo como con hablantes de otros grupos etarios; en cambio, la presencia de un número elevado de intercambios entre adolescentes favorece que este grupo tenga menor cantidad de expresiones de despedida.

CIERRE

En este artículo hemos presentado la dinámica de las fórmulas de saludo de inicio y de despedida en los intercambios de textos breves producidos por hablantes del español bonaerense. En particular, se atendió a los usos convergentes y divergentes según cuatro variables de estudio: el ámbito de uso, el sexo del hablante (y del destinatario), grupo sociocultural y grupo etario. Las primeras de estas dos variables han sido las más productivas para entender tanto la presencia y/o ausencia

de estos actos de habla expresivos así como la expresividad que se le confiere a estos elementos.

Cada una de estas formas debe ser pensada, además, en covariación con otros elementos que cumplen funciones similares. En tal sentido, la dinámica de las fórmulas de saludo de inicio de la interacción requiere su atención en confluencia con el uso de interjecciones, fórmulas de tratamiento vocativas y, en el caso de los SMS reactivos, marcadores discursivos. En cambio, las fórmulas de despedida se observan en confluencia con las expresiones de buenos deseos, agradecimiento y disculpas, así como el empleo de *risas* y emoticones, que cumplen funciones específicas dentro de la fase de terminación conversacional.

La variación registrada en cuanto al uso de los hablantes es coincidente con aspectos relevados en investigaciones previas sobre la percepción de estas formas en hablantes de español bonaerense (Cantamutto, 2018a). La comunidad de habla percibe –tal como lo señalan los datos de los test de hábitos sociales– el uso de estos actos de habla expresivos de modo similar a como se comprueba en el análisis cuantitativo del corpus.

Si bien los resultados aquí presentados corresponden al análisis del intercambio de SMS, dada la dinámica de los textos breves y que los usuarios suelen emplear estrategias pragmáticas similares en intercambios por correo electrónico y MI, consideramos que esta limitación por el recorte del corpus puede servir de antecedente para investigaciones sobre otros géneros discursivos escritos del discurso digital.

Por último, de esta investigación se desprenden futuras vías de trabajo que pueden ser estudiadas respecto a los actos de habla expresivos en la interacción por textos breves. En primer lugar, la posible vinculación de determinadas estrategias pragmáticas con el registro formal y con situaciones comunicativas específicas que favorecen unos ítems léxicos por sobre otros y asocian expresiones con los ámbitos de intercambio. En segundo lugar, la variación y la acumulación de actos de habla expresivos y la presencia/ausencia de estos en intercambios continuos (Vela Delfa, 2007; Vela Delfa y Cantamutto, 2016) y el modo en que operan en los intercambios orales por las plataformas de MI (es decir, en los audios).

BIBLIOGRAFÍA

- Areiza Londoño, R. y A. García Valencia (2003). "¿Qué significa saludar?". En D. Bravo (ed.), *Actas del Primer coloquio del programa EDICE*. Estocolmo: Univ. de Estocolmo, 71-85.
- Bou-Franch, P. (2011). "Openings and closings in Spanish Email Conversations". *Journal of Pragmatics*, 43, 1772-1785.
- Bravo, D. y Briz, A. (2004). *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona: Ariel.
- Briz, A. y Val.Es.Co, G. (2002). "La transcripción de la lengua hablada: el sistema del grupo Val.Es.Co". *Español Actual*, 77, 1-29.
- Cantamutto, L. (2018a). *Estrategias pragmáticas de la comunicación por SMS en español bonaerense. Tesis de doctorado*. Bahía Blanca: Departamento de Humanidades, Universidad Nacional del Sur.
- Cantamutto, L. (2018b). "Variación y adaptabilidad: los tratamientos en la comunicación por SMS en español bonaerense". *Onomázein. Número Especial IV: Apelación en el Discurso Digital* (octubre 2018), 01-25.
- Cantamutto, L., & Vela Delfa, C. (2018). "Fórmulas de tratamiento en la mensajería instantánea: mecanismos de apelación en las conversaciones escritas de dos variedades de español". *Onomázein. Número Especial IV: Apelación en el Discurso Digital* (octubre 2018), 142-160.
- Coscarelli, A. (2015). "¿Lo beso o no lo beso? Reflexiones acerca de la competencia intercultural de estudiantes extranjeros". *Signos universitarios*, 34 (51), 203-216.
- Crystal, D. (2001). *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ferrer, M. C. y C. Sánchez Lanza (2002). *Interacción verbal. Los actos de habla*. Rosario: UNR Editora.
- Goffman, E. (1981). *Forms of talk*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Gumperz, J. (Ed.) (1982a). *Discourse strategies*. New York: Cambridge University Press.
- Gumperz, J. (1982b). *Language and social identity*. New York: Cambridge University Press.
- Gumperz, J. (2001). "Interactional Sociolinguistics: A Personal Perspective". En Deborah Schiffrin, Deborah Tannen y Heidi Hamilton (eds.), *The Handbook of Discourse Analysis*. Malden, MA: Blackwell, 215-228.
- Gumperz, J. y Hymes, D. (1972). *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Haverkate, H. (1994). *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Madrid: Gredos.

- Herring, S. C. (ed.) (1996). *Computer-mediated communication: Linguistic, social, and cross-cultural perspectives (Vol. 39)*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins publishing company.
- Julián, G. (2015). *Interacción comunicativa en español bonaerense: manifestaciones y percepciones de la (des)cortesía en puestos de atención al público en instituciones*. Tesis de doctorado. Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur.
- Julián, G. (2018). "La dinámica del saludo en interacciones institucionales en español bonaerense". *Oralia*, 21 (2), 243-269.
- Moreno-Fernández, F. (1986). "Sociolingüística de los rituales de acceso en una comunidad rural". *Lingüística Del Español Actual*, 8(2), 245-268.
- Panckhurst, R. y Moïse, C. (2012). "French text messages From SMS data collection to preliminary analysis". *Lingvisticae Investigaciones*, 35(2), 289-317.
- Rigatuso, E. M. (1994). *Fórmulas de tratamiento y familia en español bonaerense actual*. Tesis de doctorado. Bahía Blanca: Universidad Nacional del Sur.
- Rigatuso, E. M. (2008). "‘¡Qué! ¿tienen calor?’. Conversación de contacto en español bonaerense: de interacciones institucionales, de servicio y sociales", *Oralia*, 11, 133-168.
- Rigatuso, E. M. (2011). "Conversación de contacto y variación situacional: la construcción de identidad en dos dominios interaccionales del español bonaerense actual". En C. García y M. E. Placencia (dir.). *Estudios de variación pragmática en español*. Buenos Aires: Editorial Dunken, 243-275.
- Spilioti, T. (2011). "Beyond genre: Closings and relational work in text-messaging". En: Thurlow, C. & Mroczek, K. (Eds.) *Digital discourse: language in the new media*, Oxford: Oxford University press, 67-85.
- Tannen, D. (2004). "Interactional Sociolinguistics". En Ulrich Ammon et al. (eds.), *Sociolinguistics: An International Handbook*. Berlin: Walter de Gruyter.
- Taylor, A. S. y Harper, R. (2002). "Age-old practices in the "New World": a study of gift-giving between teenage mobile phone users". En: *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (439-446). New York.
- Van Dijk, T. (1983). *La ciencia del texto*, Buenos Aires: Paidós.
- Vela Delfa, C. (2007). *El correo electrónico: el nacimiento de un nuevo género*. Tesis de Doctorado. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Vela Delfa, C. y Cantamutto, L. (2015a). "Methodological approach to the design of digital discourse corpora in Spanish. Proposal of the CÓDICE Project". En: *7th International Conference on Corpus Linguistics: Current Work in Corpus Linguistics: Working with Traditionally-conceived Corpora and Beyond (CILC 2015)*, Vol. 198, 494-499.

Vela Delfa, C. y Cantamutto, L. (2015b). "Problemas de recogida y fijación de muestras del discurso digital". *CHIMERA. Romance Corpora and Linguistic Studies*, 2, 131–155.

Vela Delfa, C. y Cantamutto, L. (2016). "De participante a observador: el método etnográfico en el análisis de las interacciones digitales de WhatsApp". *Tonos Digital*, (31), 1–22.

Verschueren, J. (2002). *Para entender la pragmática*. Madrid: Gredos.

Waldvogel, J. (2007). "Greetings and closings in workplace email". *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(2), 456-477.

Yus, F. (2010a). *Ciberpragmática 2.0. Nuevos usos del lenguaje en Internet*. Barcelona: Ariel.

ⁱ Este trabajo forma parte de una investigación mayor abocada a los aspectos pragmáticos de la comunicación por SMS. El estudio fue financiado por una beca doctoral de CONICET, dirigida por la Dra. Elizabeth. M. Rigatuso, en el Centro de Estudios Lingüísticos "Dra. Fontanella de Weinberg" (Universidad Nacional del Sur), en el marco del proyecto de investigación "Estilo(s) comunicativo(s) y variación pragmática en la interacción verbal del español bonaerense: construcción de identidades, valores y creencias", subsidiado por la Secretaría General Ciencia y Técnica de la Universidad Nacional del Sur. Algunos resultados forman parte de la tesis doctoral "Estrategias pragmáticas de la comunicación por SMS en español bonaerense" (Cantamutto, 2018a).

ⁱⁱ La dinámica de la interacción por SMS es un proceso que se enlaza, en parte, con la descripción del estilo electrónico (Vela Delfa, 2007) –propio del discurso digital– y, por otra, con el repertorio (nunca delimitable en su totalidad) de estrategias pragmáticas con las que los hablantes, de una determinada comunidad de habla, cuentan.

ⁱⁱⁱ La categoría *pregunta por la salud* (Moreno-Fernández, 1986) o *preguntas sobre la vida personal del interlocutor* (Haverkate, 1994) incluye otras que exceden el tópico salud pero que apuntan al estado de situación actual. Moreno-Fernández (1986: 251) señala que ante el empleo de fórmulas fosilizadas como *¿qué pasa?*, el único modo de reponer su mayor o menor grado de lexicalización reside en la situación comunicativa y en el contexto. Otra serie de preguntas son las alusivas a las actividades personales (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 31), entre las cuales se incluyen *¿cómo (le/te/les) va?* *¿qué hacés?* *¿en qué andás?*

^{iv} En el español de Argentina, se registran, en el habla coloquial, expresiones humorísticas como *¿qué acelga?* *¿cómo andamio?* *¿qué tulco?*

^v En el SMS-CEBo aparece la expresión "qué alegría verte" pero cuya función no es la de saludo sino como cierre de una interacción ocurrida en presencia que siguió por SMS (2926_2014).

^{vi} El día 23 de mayo de 2017, en su programa radial, el periodista Marcelo Longobardi comenzó la entrevista a la dirigente política Lilita Carrió con la siguiente expresión: "Buen día, beso..." y continuó con la primera pregunta.

^{vii} Haverkate (1994: 85) señala que el saludo es su única función. Sin embargo, expresiones como *hola* y *chau* sirven como interjecciones o para señalar, mediante esa unidad léxica, el contenido semántico del acto de habla: llamar la atención o cerrar un tema, en instancias de objeto de la conversación o terminación. En el corpus se registra el siguiente ejemplo: (3029_2014) F4B→F2A: "No estoy pasada de rosca ja ja me [puse] nerviosa y *chau* cualquiera"

^{viii} Si el análisis se realiza sobre 3798 SMS que son reactivos (es decir, omitiendo todos aquellos que inician la interacción por SMS), la cifra permanece estable en 22%.

^{ix} El índice de creatividad para *besos* en el ámbito laboral es 16,18, similar al índice de la *dáda* de pareja (17,86), mientras que en el ámbito familiar –a pesar de tener mayor cantidad de ocurrencias– es de 10,50.