




Emoticonos en la comunicación por correo electrónico entre estudiantes y profesores

Emoticons in student-professor email communication

-  Dra. Alenka Baggia. Profesora Adjunta, Facultad de Ciencias de la Organización, Universidad de Maribor (Eslovenia) (alenka.baggia@um.si) (<https://orcid.org/0000-0002-7137-6502>)
-  Dra. Anja Žnidaršič. Profesora Asociada, Facultad de Ciencias de la Organización, Universidad de Maribor (Eslovenia) (anja.znidarsic@um.si) (<https://orcid.org/0000-0003-0084-3182>)
-  Dra. Alenka Tratnik. Profesora Adjunta, Facultad de Ciencias de la Organización, Universidad de Maribor (Eslovenia) (alenka.tratnik@um.si) (<https://orcid.org/0000-0001-6661-2147>)

RESUMEN

Los emoticonos se han convertido en un fenómeno común en la correspondencia por correo electrónico entre estudiantes y profesores. Para los estudiantes, estas herramientas de comunicación no verbal son una forma de agregar contexto o énfasis a sus mensajes. Sin embargo, para la mayoría de los profesores, el uso de emoticonos se considera inapropiado y poco profesional. A medida que más estudiantes incorporan emoticonos en sus mensajes de correo electrónico a los profesores, nos propusimos examinar la relación entre el uso de emoticonos y las percepciones de los profesores sobre los mensajes de correo electrónico de los estudiantes con y sin emoticonos. Examinamos los mensajes de los estudiantes con particular referencia a la adecuación del estilo de escritura de los estudiantes, evaluamos el nivel de alfabetización digital de los estudiantes, su actitud hacia un profesor y las diferencias de género en el uso de emoticonos. Recopilamos correos electrónicos de los estudiantes y los calificamos en varias dimensiones. Además, utilizamos un cuestionario en línea para identificar las diferencias características entre los estudiantes que usan emoticonos y los que no. Los resultados muestran que los mensajes con emoticonos tienen una calificación más baja que los mensajes sin emoticonos en varias dimensiones. Los estudiantes que usan emoticonos también muestran una menor alfabetización digital y perciben a sus profesores como más comprensivos y serviciales. Contrariamente a nuestras expectativas, el uso de emoticonos no está relacionado con el género. Los resultados sugieren que los estudiantes deben evitar el uso de emoticonos, puesto que el profesor espera un comportamiento apropiado a través de Internet.

ABSTRACT

Emoticons have become a common phenomenon in email correspondence between students and professors. Even though the use of emoticons in formal writing is considered inappropriate and unprofessional, more and more students are using these nonverbal communication tools to add context or emphasis to their email messages to professors. This paper examines the association between the use of emoticons and professors' perceptions of higher education students' email messages with and without emoticons in two countries, Serbia and Slovenia. The students' emails were collected and assessed on several levels. The students' messages were examined with particular attention to the appropriateness of the students' writing style. In addition, the students' level of digital literacy, their attitude toward a professor, and gender differences in the use of emoticons were examined. Furthermore, an online questionnaire was used to identify characteristic differences between students who use emoticons and students who do not. The results show that messages with emoticons are rated lower on several dimensions than messages without emoticons. In addition, students who use emoticons show lower digital literacy and perceive their professors as more understanding and helpful. Emoticon use is not related to gender. The results suggest that students should avoid using emoticons even if they have a positive attitude toward their professor.

PALABRAS CLAVE | KEYWORDS

Habilidades de comunicación, comunicación, comunicación digital, emoticonos, género, correo electrónico. Communication skills, communication, digital communication, emoticons, gender, email.



1. Introducción

En la última década, a lo largo de la evolución del uso de Internet y de los entornos de comunicación digital, el uso de emoticonos se ha convertido en algo habitual y ha empezado a desempeñar un importante papel complementario en diversos tipos de comunicación online basada en texto (Stanton, 2014). Este tipo de herramienta de comunicación no verbal (Lu et al., 2016) se ha utilizado más recientemente entre los jóvenes, que han incorporado rápidamente los emoticonos a sus hábitos comunicativos cotidianos. Los emoticonos ayudan a los jóvenes, especialmente a los Millennials y GenZ, a dominar el clima comunicativo y a construir y expresar su identidad estética (Sugiyama, 2015).

Tang y Hew (2018) afirman que los emoticonos ayudan a los individuos a expresar sus emociones y a mantener relaciones, pero también sirven como palabras para facilitar la comprensión del mensaje. Puesto que los emoticonos hablan un lenguaje universal, los jóvenes sienten que pueden expresar sus pensamientos y sentimientos sin necesidad de palabras, lo que reduce el tiempo que necesitan para escribir palabras y frases (Abdullahi, 2021). Además, ven los emoticonos como una parte integral de la comunicación y consideran que los mensajes sin emoticonos son secos, sin emoción y demasiado serios (Kaye et al., 2016).

Como explican Dresner y Herring (2010), los emoticonos (abreviatura de «iconos de emociones») se refieren a signos gráficos, como la cara sonriente, que suelen acompañar a la comunicación mediada por ordenador (CMC). Meier y Reinecke (2020) identifican la CMC como un término general inclusivo para la interacción social multimodal de persona a persona mediada por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), que en comparación con la comunicación cara a cara ofrece más espacio para la existencia de emoticonos (Anuar et al., 2009). Por otra parte, según Rust y Huang (2021), los emoticonos son trucos tipográficos que se asemejan a las imágenes, mientras que los emojis son gráficos complementarios que son imágenes reales. En esta investigación, se consideran ambos utilizando la frase común de los emoticonos.

Actualmente existe un gran interés en los estudios de lingüística y comunicación (Logi & Zappavigna, 2021) por el papel que desempeñan los rasgos no lingüísticos, como los emojis en la comunicación mediada digitalmente. Los emoticonos se utilizan con frecuencia en el discurso de las redes sociales para expresar emociones, transmitir actitudes y negociar relaciones interpersonales. Los investigadores han examinado una amplia gama de cuestiones relacionadas con el uso de los emoticonos en el contexto de la CMC, centrándose en su papel en la comunicación en línea (Hamid, 2018; Jibril & Abdullah, 2013; Thompson & Filik, 2016) y el impacto que tienen en esa comunicación (Derks et al., 2008a; Skovholt et al., 2014; Walther & D'Addario, 2001).

La mayoría de los estudios definen el papel de los emoticonos de dos maneras: en primer lugar, como un sustituto de las señales no verbales que están ausentes en la CMC en comparación con la comunicación cara a cara (Lo, 2008; Walther & D'Addario, 2001), y, en segundo lugar, como un refuerzo de la intención de una declaración particular (Avery, 2017; Crombie, 2020). Algunos estudios señalan que los emoticonos no son sólo señales de información emocional, sino que también se utilizan con fines comunicativos, por ejemplo, para comunicar motivos sociales (Derks et al., 2008a).

Con la creciente popularidad y el uso generalizado de los emoticonos por parte de los jóvenes adultos en sus comunicaciones diarias, también se ha hecho muy común que envíen correos electrónicos con emoticonos a sus profesores universitarios. Aunque las personas pueden superar las limitaciones del correo electrónico utilizando emoticonos para transmitir el significado emocional de su mensaje, las investigaciones han demostrado que los emoticonos no se interpretan de forma coherente y pueden parecer informales en los correos electrónicos de negocios e incluso perjudicar la credibilidad del remitente (Bartl, 2017). Resulta evidente que muchos estudiantes no respetan las convenciones de la escritura profesional del correo electrónico ni las normas de etiqueta en sus mensajes.

Por el contrario, abordan el correo electrónico de forma similar a los mensajes de texto informales y otras formas de comunicación digital en las que las convenciones típicas son la informalidad y la brevedad (Corrigan & Hunt-McNabb, 2015). En los últimos años se han llevado a cabo muchos estudios sobre el uso de emoticonos y el género, que muestran o bien que el uso de emoticonos no tiene nada que ver con el género (Thompson & Filik, 2016; Walther & D'Addario, 2001) o bien que las mujeres son más

propensas a usar emoticonos que los hombres (Butterworth et al., 2019; Haji & Bakir, 2019; Oleszkiewicz et al., 2017; Shah & Tewari, 2021; Wolf, 2000).

Este estudio de investigación tiene como objetivo investigar el uso de emoticonos y diferentes aspectos de los mensajes de correo electrónico recibidos por los estudiantes, y cómo la evaluación de los mensajes de los estudiantes difiere cuando añaden señales no verbales a sus correos electrónicos. En este contexto, las preguntas son: cómo los profesores evalúan los mensajes de correo electrónico de sus estudiantes, la evaluación de la alfabetización digital de los estudiantes, y cómo las actitudes de los estudiantes hacia el profesor difieren cuando un mensaje incluye un emoticono, y si hay diferencias en el uso de emoticonos entre los estudiantes masculinos y femeninos.

1.1. Revisión de literatura

Aunque el uso de los emoticonos ha sido exhaustivamente investigado, se sabe mucho menos sobre las percepciones y evaluaciones de los destinatarios cuando ven y comparan los mensajes de los estudiantes con o sin emoticonos. Para el estudio sobre los efectos de los emoticonos en la interpretación de los mensajes en línea, Derks et al. (2008a) concluyen que los emoticonos tienen cierta influencia en la interpretación de los mensajes y que pueden cumplir algunas de las mismas funciones que los comportamientos no verbales reales. En cambio, Walther y D'Addario (2001) afirman que los emoticonos influyen menos de lo esperado en la interpretación de los mensajes. Afirman que, en el mejor de los casos, los emoticonos pueden tener la función de complementar los mensajes verbales, pero no los contradicen ni los refuerzan.

En las siguientes subsecciones, se presentan en primer lugar las investigaciones realizadas sobre la evaluación de los mensajes de correo electrónico de los alumnos y el estilo de redacción de los mismos, que sirven de base para la evaluación del correo electrónico en esta investigación. Por consiguiente, se describe la investigación sobre los dos principales conceptos que, según nuestra hipótesis, están relacionados con el uso de los emoticonos, a saber, la alfabetización digital y la actitud hacia el profesor. Asimismo, se ofrece una visión general de la investigación sobre las diferencias en el uso de los emoticonos en relación con el género.

1.1.1. Evaluación de los mensajes de correo electrónico de los estudiantes

Diversos estudios han abordado y evaluado diferentes aspectos de la comunicación por correo electrónico. Por ejemplo, para determinar la relación entre tres aspectos de la comunicación por correo electrónico, Economidou-Kogetsidis (2018) analizó y codificó los correos electrónicos recibidos por los estudiantes en función del saludo, el grado de imposición y el grado de franqueza. Danielewicz-Betz (2013) utilizó 13 categorías de codificación cualitativa para evaluar la propiedad del correo electrónico y la congruencia del dominio, mientras que Huang (2016) evaluó los correos electrónicos utilizando categorías de codificación sobre la comunicación escrita y oral de sus estudios anteriores. A efectos de nuestro estudio, y como se muestra a continuación, se incluyeron varios ítems en la evaluación de los mensajes de correo electrónico de los alumnos.

1.1.2. Estilo de redacción del correo electrónico

Abundan los estudios sobre el uso de emoticonos en las redes sociales (Barach et al., 2020; Hamid, 2018; Kaye et al., 2016; Shah & Tewari, 2021). Sin embargo, es importante señalar que existe una gran diferencia entre la cultura de las redes sociales, donde se utiliza un estilo de escritura más informal y figurativo, y la cultura de escritura más profesional del discurso académico, en la que se centra el presente estudio. Según Economidou-Kogetsidis (2018), los correos electrónicos profesionales siguen un formato epistolar parecido al de una carta comercial, con un saludo, cuerpo y salutación. Sin embargo, Economidou-Kogetsidis (2018) descubrió que, a pesar de algunas características de la escritura de cartas comerciales, los estudiantes trataban sus correos electrónicos a los profesores como «mensajes de texto formales». Mientras Anuar et al. (2009) sostienen que los usuarios de correo electrónico que incorporan emoticonos en sus mensajes ponen menos énfasis en la gramática, la puntuación y la ortografía, Haji y Bakir (2019) señalan que los estudiantes utilizan con frecuencia e indiscriminadamente emoticonos en sus mensajes a los profesores sin conocer la posición lingüística exacta para utilizar un emoticono específico.

Los autores también hacen hincapié en que ese tipo de comunicación no es adecuado desde el punto de vista pragmático y puede dar lugar a malentendidos y falta de comunicación. Otro aspecto es que los remitentes de correo electrónico utilizan los emoticonos para compensar la ausencia de comportamientos no verbales y de señales de contexto social (Dunlap et al., 2016) o la falta de vocabulario (Bogdanović & Bulatović, 2020). En este sentido, los emoticonos se utilizan como atajos que ayudan a los usuarios de correo electrónico a transmitir el mensaje más fácilmente y a expresar el nivel y la dirección de las emociones, las actitudes y la atención de forma más eficaz (Lo, 2008).

1.1.3. Alfabetización digital

La alfabetización digital, a veces denominada alfabetización informacional, describe los conocimientos y habilidades que una persona necesita para navegar por un entorno rico en medios e información (Sorgo et al., 2017). Según Ng (2012), la alfabetización digital tiene tres dimensiones: técnica, cognitiva y socio-emocional. La dimensión socio-emocional se define como la comprensión del contenido conversacional y el tono de la escritura, incluyendo las abreviaturas de texto y los emoticonos (Ng, 2012). Dunlap et al. (2016) consideran el uso de los emoticonos como un uso efectivo de la comunicación mediada electrónicamente, así como una habilidad específica de la alfabetización digital. Como afirman Shao y Purpur (2016), la alfabetización informativa está correlacionada con las habilidades de escritura de los estudiantes.

1.1.4. Actitud hacia el profesor

Los estudiantes que han crecido en la cultura de la mensajería instantánea a menudo desconocen o no están seguros de las convenciones de cortesía y la etiqueta del correo electrónico cuando se comunican con un profesor (Biesenbach-Lucas, 2007; Chen, 2006). A menudo tienden a ser demasiado amistosos con el personal académico, pensando en ellos como amigos y no como representantes de la autoridad, y no piensan en adaptar su estilo de correo electrónico a la academia (Danielewicz-Betz, 2013). Según Economidou-Kogetsidis (2018), es necesario considerar la variable de la familiaridad entre el estudiante y el profesor en relación con el grado de formalidad de la comunicación por correo electrónico, especialmente porque el estilo de escritura conversacional de los estudiantes y la etiqueta inadecuada del correo electrónico pueden afectar negativamente a la percepción que sus profesores tienen sobre ellos (Bolkan & Holmgren, 2012; Kim et al., 2016). En el estudio sobre el uso de emoticonos entre estudiantes universitarios, Haji y Bakir (2019) confirman que el uso de emoticonos influye en la forma en que otras personas juzgan tu personalidad.

1.1.5. Género

Muchas investigaciones han examinado el uso de emoticonos entre géneros, descubriendo que el género y la elección de emoticonos influyen en la percepción del mensaje (Butterworth et al., 2019; Danielewicz-Betz, 2013; Shah & Tewari, 2021; Wolf, 2000). En un estudio pragmático sobre el uso de los emoticonos entre los estudiantes universitarios, Haji y Bakir (2019) descubrieron que las mujeres utilizan los emoticonos con más frecuencia que los hombres. Lo atribuyen al hecho de que las mujeres son más sociables que los hombres. Sin embargo, otros estudios no han proporcionado ninguna relación entre el uso de emoticonos y el género (Thompson & Filik, 2016; Walther & D'Addario, 2001). Además, Butterworth et al. (2019) sugieren que un mensaje de texto que contenga emojis cariñosos será percibido como más apropiado y simpático si proviene de una remitente femenina que de un remitente masculino.

2. Metodología

Tras una visión general de los estudios de investigación, los siguientes capítulos ofrecen más detalles sobre los antecedentes teóricos y las hipótesis de investigación, el procedimiento de recogida de datos, los métodos estadísticos y las características de la muestra.

2.1. Marco teórico e hipótesis de investigación

Los estudiantes tienden a enviar mensajes de correo electrónico a los profesores en una variedad de formas y estilos de escritura. El uso del lenguaje digital con emoticonos y ciertas frases en aplicaciones

especiales como WhatsApp está muy extendido y, según Escobar-Mamani y Gómez-Arteta (2020), el uso del lenguaje digital hace que los alumnos se sientan más cerca de su profesor. Muchos estudiantes se dirigen a los profesores por su nombre de pila; suelen utilizar abreviaturas, lenguaje informal o incluso jerga; no se identifican; no prestan atención a la corrección gramatical, etc. Varios autores han hablado de cómo debe ser el formato y el estilo de un correo electrónico formal enviado por un estudiante a un profesor. La frase del asunto debe ser informativa y relevante (Kim et al., 2016) y el saludo debe ser formal, utilizando el título del profesor (Bjørge, 2007; Chejnová, 2014; Chen, 2006; Hallajian & Khehlani, 2014), el estudiante debe identificarse y utilizar una firma adecuada (Chen, 2006). El correo electrónico debe incluir un cierre (Chen, 2006; Kim et al., 2016; Lam, 2014; Waldvogel, 2007) y una presentación adecuada (Lam, 2014), logrando un nivel apropiado de formalidad y cortesía (Chen, 2006). Dado que algunos correos electrónicos contienen emoticonos y otros no (Chen, 2006; Lam, 2014), nuestro primer objetivo como investigadores era averiguar si los estudiantes que utilizan emoticonos suelen escribir correos electrónicos menos formales y profesionales. Por lo tanto, se formuló la siguiente hipótesis:

- H1: Los estudiantes que utilizan emoticonos obtienen una puntuación más baja en los elementos de un mensaje de correo electrónico que los estudiantes que no utilizan emoticonos.

Los correos electrónicos se evaluaron en función de ocho criterios presentados en la Tabla 1. Cada elemento se analizó individualmente y también se calculó una puntuación total en todas las subescalas, excluyendo el uso de emoticonos. Una puntuación más alta dentro de cada subescala indica siempre un correo electrónico más adecuado teniendo en cuenta las directrices de los correos electrónicos profesionales o académicos (Biesenbach-Lucas, 2007; Filippone & Survinski, 2016; Kim et al., 2016). Los ítems de evaluación con las correspondientes subescalas se presentan en la Tabla 1. Además, cada correo electrónico se clasificó en, al menos, una de las siguientes categorías: solicitud, queja, cuestión técnica, disculpa, nota de agradecimiento y dar información.

ID	Elemento de evaluación	Escala
ASE1	Línea de asunto	0 - ninguno, 1 - irrelevante, 2 - relevante, no informativo, 3 - relevante, claro y conciso
ASE2	Saludo	0 - ninguno, 1 - informal, 2 - formal, 3 - formal con título
ASE3	Autoidentificación	0 - ninguno, 1 - incompleto, 2 - completo
ASE4	Cierre	0 - ninguno, 1 - informal, 2 - formal
ASE5	Firma	0 - ninguno, 1 - nombre, 2 - nombre y apellido
ASE6	Diseño	0 - ninguno, 1 - algunos espacios entre líneas y párrafos, 2 - diseño adecuado
ASE7	Formalidad	0 - familiar, hablador, 1 - neutral, 2 - educado
ASE8	Cortesía	0 - descortés, 1 - neutro, 2 - educado

Aunque las plataformas de correo electrónico han sido identificadas como menos adecuadas para el uso de emoticonos (Kaye et al., 2016), estos se utilizan habitualmente en todas las formas de CMC hoy en día (Manganari, 2021). Parece haber una fuerte relación entre el CMC y la alfabetización digital. El uso de emoticonos se percibe como una competencia digital (Dunlap et al., 2016) o la dimensión socio-emocional de la alfabetización digital (Ng, 2012). En este estudio, la alfabetización digital se midió utilizando varios ítems derivados de Ng (2012) y Prior et al. (2016). Se preguntó a los estudiantes si se mantienen al día con las nuevas tecnologías, si aprenden a utilizarlas con facilidad, si tienen buenas aptitudes para las TIC y si son conscientes de los problemas relacionados con las actividades en la red, como la ciberseguridad. Las observaciones expuestas anteriormente constituyen la base de la siguiente hipótesis de investigación:

- H2: Los estudiantes que utilizan emoticonos tienen un nivel de competencia digital inferior al de los estudiantes que no utilizan emoticonos.

Los estudiantes no suelen estar debidamente cualificados como redactores profesionales de correos electrónicos (Kim et al., 2016). Mientras que el lenguaje digital con emoticonos se utiliza principalmente en aplicaciones como WhatsApp (Escobar-Mamani & Gómez-Arteta, 2020), existen opiniones diversas sobre hasta qué punto los estudiantes son conscientes del papel que juegan sus mensajes de correo electrónico en su relación con el profesorado. Avery (2017) señala que los estudiantes son conscientes de la posible desaprobación de los emoticonos, mientras que Danielewicz-Betz (2013) sostiene que los estudiantes no son conscientes de estas consecuencias. No obstante, según Bolkan y Holmgren (2012), el uso de estrategias de cortesía influye en el afecto del profesor hacia los alumnos. Todavía son pocos

los estudios que abordan las razones por las que los estudiantes utilizan los emoticonos en el discurso académico (Avery, 2017; Haji & Bakir, 2019). Se utilizaron siete ítems derivados de Wilson et al. (2010) para evaluar la actitud de los estudiantes hacia el profesor: el respeto por el profesor, cómo se llevan con el profesor, si perciben al profesor como comprensivo, amable y accesible, si el profesor está dispuesto a ayudar a los estudiantes y si se sienten cómodos diciéndole al profesor que necesitan ayuda. La hipótesis es que los estudiantes tienden a utilizar los emoticonos cuando se sienten cómodos con el profesor en cuestión. Se formuló la siguiente hipótesis para determinar una posible correlación entre las actitudes de los estudiantes hacia el profesor y el uso de emoticonos en sus correos electrónicos.

- H3: Los estudiantes que utilizan emoticonos tienen una actitud más positiva hacia el profesor que los estudiantes que no utilizan emoticonos.

Diferentes autores aportan pruebas contradictorias sobre el uso del emoticono y el género. Mientras que algunos investigadores demuestran que no hay diferencias en la percepción (Anuar et al., 2009) y el uso de los emoticonos (Jones et al., 2020; Rodrigues et al., 2018; Thompson & Filik, 2016), otros demuestran que las mujeres utilizan los emoticonos con más frecuencia que los hombres (Butterworth et al., 2019; Haji & Bakir, 2019; Oleszkiewicz et al., 2017; Shah & Tewari, 2021; Wolf, 2000). Aunque la exploración de la influencia del género no era el objetivo principal de este estudio, los investigadores del presente estudio trataron de explorar si había diferencias basadas en distintos resultados de estudios anteriores. Por lo tanto, se formuló la siguiente hipótesis:

- H4: Existe una asociación entre el género y el uso de emoticonos.

Las cuatro hipótesis presentadas se formularon para conocer el uso de los emoticonos en la comunicación por correo electrónico entre estudiantes y profesores. El nivel de formalidad, la alfabetización digital, la actitud hacia el profesor y las diferencias de género en el uso de los emoticonos se examinaron de acuerdo con la metodología descrita en la sección siguiente.

2.2. Instrumento de investigación y recolección de datos

Los datos (Baggia, 2022) se recogieron en dos etapas, como parte de un estudio más amplio sobre la comunicación por correo electrónico entre estudiantes y profesores (Tratnik et al., 2021). Se obtuvo la aprobación del comité de ética antes de la fase de recolección de datos durante los cursos 2018/19 y 2019/20. La muestra y las fuentes de datos para el estudio proceden de dos instituciones de enseñanza superior, a saber, la Facultad de Ciencias de la Organización de Eslovenia y la Facultad de Ciencias Técnicas de Serbia. En ambos países, 15 profesores investigadores, desde auxiliares de docencia hasta profesores titulares (diez de Serbia y cinco de Eslovenia) de diferentes asignaturas de las áreas de matemáticas, lenguas extranjeras (inglés) y gestión de sistemas de información, crearon una base de datos de mensajes de correo electrónico de los alumnos.

A todos los mensajes se les asignó un código único durante la fase de recogida y se anonimizaron antes del análisis. A efectos de este estudio, solo se utilizaron correos electrónicos con emoticonos y se añadieron al corpus de correos electrónicos. El profesor calificó el correo electrónico recibido por el estudiante mediante un formulario de evaluación en línea. El estudiante recibió un correo electrónico de invitación para participar en el estudio, que incluía un código único, un formulario de consentimiento y la garantía de que la encuesta era anónima y completamente voluntaria. Se pidió al estudiante que rellenara un cuestionario en línea. Tras la fase de recolección de datos, los datos de las respuestas de los estudiantes se fusionaron con los correos electrónicos de los estudiantes analizados por los profesores. Los estudiantes no recibieron ningún incentivo por participar en el estudio.

2.3. Métodos estadísticos

La validez del cuestionario se evaluó examinando la validez de constructo de cada escala (constructo), que fue examinado mediante la evaluación de la validez convergente y la validez discriminante. En primer lugar, se utilizó el análisis factorial exploratorio (AFE), seguido de un análisis factorial confirmatorio (AFC). El AFE se llevó a cabo con IBM SPSS Statistics, versión 28.0, mientras que el AFC se realizó con el paquete R lavaan (Rosseel, 2021). El resumen de los resultados es el siguiente. El AFE, utilizando la Factorización del Eje Principal (FEP) y una rotación oblicua (Oblimin Directa), que supone que los factores

están correlacionados, se realizó sobre 11 ítems. Los resultados revelaron dos factores alineados con la investigación considerada en el desarrollo del cuestionario. La prueba de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) indica que la muestra es adecuada para el análisis factorial (KMO=0,849), mientras que la prueba de esfericidad de Bartlett muestra que la matriz de correlación entre las variables no es una matriz de identidad ($p < 0,001$). Los dos factores obtenidos explican el 65,7% de la varianza. El coeficiente de correlación entre los factores obtenido mediante la rotación oblicua fue de 0,111, lo que indica que los factores no están correlacionados, por lo que se aplicó la rotación Varimax en el segundo paso. El primer factor incluye cuatro variables que miden la alfabetización digital (todas las cargas factoriales fueron superiores a 0,682), mientras que el segundo factor incluye siete ítems que miden la actitud hacia el profesor (todas las cargas factoriales fueron superiores a 0,489), tal y como se asumió con base en la revisión de la literatura al diseñar el cuestionario.

La validez de ambos constructos se evaluó mediante el AFC. Se examinó mediante la evaluación de la validez convergente y la validez discriminante. En el primer paso, el ítem «No me siento incómodo haciendo saber a mi profesor que necesito ayuda» se eliminó del constructo porque la carga factorial estandarizada era inferior a 0,5 (0,484). En el segundo paso, se realizó el AFC con 10 ítems y se confirmó la validez convergente (Koufteros, 1999) mediante la evaluación de tres criterios: (a) las estimaciones de las cargas factoriales estandarizadas superan el 0,5 para los diez ítems de ambos constructos (ocho ítems alcanzan un criterio más estricto de cargas factoriales estandarizadas por encima del 0,7), (b) la Fiabilidad Compuesta para cada constructo supera el 0,7 (0,834 y 0,919 para la Alfabetización Digital y la Actitud hacia el Profesor, respectivamente), y (c) la Varianza Media Extraída (AVE) para cada constructo supera el 0,5 (0,563 para la Alfabetización Digital y 0,655 para la Actitud hacia el Profesor).

La validez discriminante se examinó comparando la raíz cuadrada del AVE de cada constructo con las correlaciones entre los dos constructos, que es muy baja ($r = 0,097$), lo que indica que los dos constructos no están correlacionados. La fiabilidad se evaluó calculando el coeficiente alfa de Cronbach para los dos constructos incluidos en el cuestionario. Ambos coeficientes calculados, para la Alfabetización Digital ($\alpha = 0,826$) y la Actitud hacia el Profesor ($\alpha = 0,890$), indican una alta fiabilidad. Los resultados muestran que ambas escalas son aceptables en términos de consistencia interna, validez convergente y validez discriminante. Para comprobar las cuatro hipótesis de la investigación, se utilizó una prueba t para muestras independientes y una prueba chi-cuadrado. Las hipótesis de investigación puestas a prueba en este estudio se confirmaron o rechazaron a un nivel de significación del 5%.

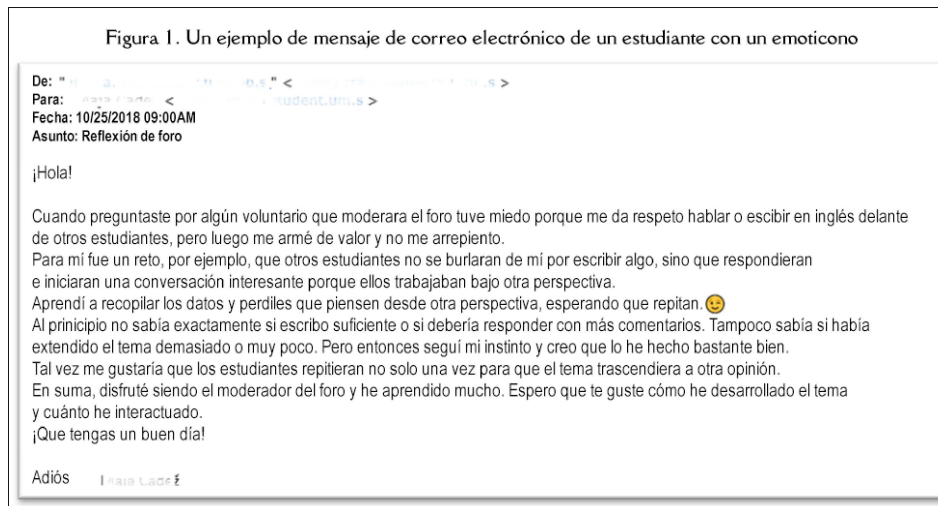
2.4. Características de la muestra

Se utilizó una muestra intencional en la que se invitó a los estudiantes a participar en la encuesta en línea tras enviar un correo electrónico a su profesor. Los análisis incluyeron 307 correos electrónicos evaluados y 214 estudiantes que completaron al menos una parte de la encuesta. El 53,7% (165) de los correos electrónicos fueron enviados por mujeres, mientras que el 46,3% (142) fueron de hombres. La mayoría de los correos electrónicos estaban en esloveno (81,4%, 250), mientras que el 8,6% (57) estaban en inglés.

Más de la mitad de los encuestados (52,8%, 162) estaban en el primer nivel profesional de Bolonia, el 21,1% (68) en el primer nivel académico de Bolonia, una cuarta parte (24,8%, 76) en el segundo nivel de Bolonia (Máster) y un estudiante (0,3%) en el tercer nivel de Bolonia (Doctorado). Entre las mujeres, el 7% utilizó emoticonos en sus correos electrónicos, frente al 6% de los hombres. La encuesta fue anónima y voluntaria; los estudiantes no recibieron ninguna recompensa por participar en ella. La edad de los encuestados oscilaba entre los 18 y los 54 años, con una media de 27,5 años y una desviación estándar de 8,65 años. La media de las calificaciones fue de 8,19 con una desviación estándar de 0,969.

3. Resultados

El corpus de mensajes de correo electrónico analizado en este estudio era bastante variado. Desde correos electrónicos casi formales que contienen emoticonos solo para aclarar el significado del mensaje, hasta ejemplos puramente informales con una variedad de emoticonos sin un significado claro. La Figura 1 muestra un ejemplo de correo electrónico de un estudiante a un profesor de idiomas.



Nota. Traducción propia de la versión original.

Para examinar las diferencias en la evaluación del profesor del correo electrónico, el nivel de alfabetización digital de los estudiantes, las actitudes hacia el profesor respecto al uso de emoticonos en los mensajes de correo electrónico y la relación entre el uso de emoticonos y el género, se propusieron cuatro hipótesis. Las hipótesis se pusieron a prueba con la metodología presentada.

3.1. Clasificación y evaluación de los correos electrónicos

Los correos se clasificaron en al menos una de las seis categorías en función de su contenido: «Solicitud», «Reclamación», «Problema técnico», «Disculpa», «Carta de agradecimiento» y «Dar información». Los resultados están presentados en la Tabla 2. De los 307 correos electrónicos recibidos y evaluados, solo 20 (6,5%) contenían emoticonos. La mayoría de los correos electrónicos con emoticonos se clasificaron como petición (75%), y el resto como disculpa o agradecimiento (15% cada uno). En comparación con los correos electrónicos sin emoticonos, los porcentajes más bajos se clasificaron como cartas de disculpa o de agradecimiento, el 7% y el 3% respectivamente.

Tabla 2. El propósito del correo electrónico y el uso de los emoticonos				
Propósito del correo electrónico	Uso de los emoticonos			
	Sí		No	
	f	%	f	%
Solicitud (por ejemplo, una cita, un comentario, una tutoría, una prórroga de la fecha de entrega, una petición de información, preguntas sobre las obligaciones).	15	75%	232	81%
Reclamación (por ejemplo, en relación con los resultados de un examen o la calificación de una tarea).	0	0%	3	1%
Problema técnico (por ejemplo, Moodle, correo electrónico, identidad digital).	1	5%	22	8%
Disculpa (por ejemplo, entrega tardía, ausencia).	3	15%	19	7%
Carta de agradecimiento (por ejemplo, respuesta rápida, información valiosa).	3	15%	8	3%
Dar información (por ejemplo, enviar los deberes, el informe).	11	55%	153	53%

El análisis del uso de emoticonos en los mensajes de correo electrónico de los alumnos (Tabla 3) muestra que los emoticonos se utilizaron como una imagen real (cuatro veces) o como una combinación de diferentes signos de puntuación diseñados para mostrar diferentes expresiones faciales emocionales (18 veces). Casi el 70% (15 de 22) de los emoticonos representan una cara feliz, mientras que otros mensajes tienen también algunas características especiales como ojos sonrientes, lengua fuera, guiños, etc. Solo un emoticono representa un sentimiento negativo, más concretamente escéptico o indeciso. Los correos electrónicos con emoticonos pueden clasificarse principalmente como solicitudes y/o mensajes informativos. No había emoticonos en los correos electrónicos clasificados como quejas, mientras que dos correos electrónicos de disculpa también tenían emoticonos.

Emoticono	Descripción	Frecuencia
😬	Cara entrecerrada con lengua	1
😊	Cara risueña con ojos sonrientes	1
😄	Cara sonriente con ojos sonrientes	2
☺	Cara alegre	1
:P	La lengua fuera; descarado/juguetón	1
:-)	Alegre	1
:)	Guiño	1
:/	Escéptico, molesto, indeciso, inquieto, vacilante	1
:)	Alegre	13

El estilo de escritura de los alumnos se evaluó a partir de la suma de los ocho elementos ASE1-ASE8, que se muestran en la Tabla 1. El correo electrónico con la puntuación más baja recibió dos puntos, mientras que cinco correos electrónicos recibieron la puntuación más alta de 18 puntos. La puntuación media fue de 14,27 con una desviación estándar de 2,94.

3.2. Comparación de los correos electrónicos según el uso (o no) de los emoticonos

En consonancia con la hipótesis propuesta (H1), los investigadores de este estudio examinaron si los correos electrónicos con y sin emoticono se evaluaban de forma diferente. Los resultados están resumidos en la Tabla 4.

Elementos	Es- cala	Uso de los emoticonos		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba-t de igualdad de medias			
		Sí (N=20)	No (N=285)	F	p	t	df	p (2 caras)	p (1 cara)
		Media (DS)	Media (DS)						
ASE1: Línea de asunto	0-3	2,10 (1,021)	2,30 (0,811)	1,924	0,166	1,045	305	0,297	0,148
ASE2: Saludos	0-3	1,30 (0,571)	1,83 (0,569)	1,176	0,279	4,020	305	0,000	0,000
ASE3: Autoidentificación	0-2	1,25 (0,851)	1,73 (0,586)	12,198	0,001	2,491	20,30	0,021	0,011
ASE4: Cierre	0-2	1,55 (0,759)	1,56 (0,754)	0,000	0,989	0,083	305	0,934	0,467
ASE5: Firma	0-2	1,25 (0,851)	1,70 (0,616)	9,324	0,002	2,307	20,41	0,032	0,016
ASE6: Diseño	0-2	1,50 (0,761)	1,75 (0,530)	9,576	0,002	1,420	20,31	0,171	0,085
ASE7: Nivel de formalidad	0-2	0,95 (0,686)	1,75 (0,493)	1,448	0,230	6,846	305	0,000	0,000
ASE8: Nivel de cortesía	0-2	1,75 (0,444)	1,83 (0,395)	2,058	0,152	0,861	305	0,390	0,195
Total	0-18	11,65 (3,453)	14,46 (2,813)	0,796	0,373	4,247	305	0,000	0,000

Los alumnos que utilizan emoticonos obtienen una puntuación media más baja en la subescala de saludo (1,30) que los alumnos que no utilizan emoticonos (1,83) $t=-4,020$ $p(1-sided)=0,000$. Identificar el remitente del correo es un elemento importante de cualquier correo electrónico. En este sentido, los alumnos que utilizan emoticonos reciben, de media, una puntuación más baja en la subescala de autoidentificación (1,25) que los alumnos que no utilizan emoticonos (1,73) ($t=-2,491$ $p(1-sided)=0,011$).

Los alumnos que utilizan emoticonos reciben, de media, una calificación más baja en la subescala de la firma (1,25) que los alumnos que no utilizan emoticonos (1,70) ($t=-2,307$, $p(1-sided)=0,016$). Los alumnos que utilizan emoticonos tienen, de media, un nivel de formalidad menor (0,95) que los alumnos que no utilizan emoticonos (1,75) ($t=-6,846$, $p(1-sided)=0,000$).

Hay cuatro elementos que no se valoran menos en el caso de los estudiantes que utilizan emoticonos en sus correos electrónicos: la línea de asunto ($p(1-sided)=0,148$), los cierres ($p(1-sided)=0,467$), el diseño ($p(1-sided)=0,085$) y el nivel de cortesía ($p(1-sided)=0,195$). En la evaluación global de los correos electrónicos (suma de las puntuaciones de ASE1 a ASE8), los alumnos que utilizan emoticonos tienen, por término medio, una calificación global más baja (11,65) que los alumnos que no utilizan emoticonos

(14,46) ($t=-4,247$, $p(1\text{-sided})=0,000$). De acuerdo con los resultados presentados, se puede confirmar la primera hipótesis de la investigación: Los estudiantes que utilizan emoticonos obtienen una puntuación más baja en los elementos de un mensaje de correo electrónico que los estudiantes que no utilizan emoticonos.

3.3. Alfabetización digital y el uso de los emoticonos

Se calculó una nueva variable de Alfabetización Digital como valor medio de cuatro afirmaciones, que miden las habilidades de alfabetización digital (Tabla 5). El valor medio de alfabetización digital en los estudiantes que utilizan emoticonos es igual a 3,45, mientras que el valor medio de los estudiantes que no utilizan emoticonos es de 3,84 (Tabla 5).

Los estudiantes que utilizan emoticonos tienen, por término medio, niveles más bajos de alfabetización digital que los estudiantes que no utilizan emoticonos, a un nivel de significación del 5% ($p(1\text{-sided})=0,013$). Por lo tanto, se puede confirmar la segunda hipótesis de la investigación, según la cual los estudiantes que utilizan emoticonos tienen, de media, un nivel inferior de alfabetización digital.

Se evaluaron cuatro afirmaciones dentro del constructo de Alfabetización Digital (Tabla 6) para determinar qué grupo de estudiantes que utilizan emoticonos tiene menores habilidades. Los estudiantes que utilizan emoticonos tienen, de media, menos competencias digitales que los que no utilizan emoticonos en tres aspectos: capacidad para aprender nuevas tecnologías ($p(1\text{-sided})=0,005$), buenas competencias en TIC ($p(1\text{-sided})=0,044$) y familiaridad con temas relacionados con actividades basadas en la web ($p(1\text{-sided})=0,017$).

En tres de los cuatro ítems de la alfabetización digital, se confirmó un nivel estadísticamente significativamente inferior de alfabetización digital entre los estudiantes que utilizaban emoticonos en comparación con los que no los utilizaban.

3.4. Actitud hacia el profesor y el uso de emoticonos

Se calculó una nueva variable (actitud hacia el profesor) como valor medio de seis afirmaciones (Tabla 5) que conforman el constructo correspondiente. La media de la variable Actitud hacia el Profesor es de 4,84 para los alumnos que utilizan emoticonos, mientras que la media de los alumnos que no utilizan emoticonos es de 4,63 (Tabla 5).

Los estudiantes que utilizan emoticonos, por término medio, tienen una actitud más positiva hacia el profesor que los estudiantes que no utilizan emoticonos, a un nivel de significación del 5% ($p(1\text{-sided})=0,013$). Por lo tanto, se puede confirmar la tercera hipótesis de la investigación, según la cual los alumnos que utilizan emoticonos tienen una actitud más positiva hacia el profesor. El constructo de Actitud hacia el Profesor consta de seis afirmaciones, y el estudio examinó detenidamente si los estudiantes que utilizan emoticonos tienen actitudes más positivas hacia todos los aspectos incluidos.

Tabla 5. Resultados de las pruebas t para los constructos de alfabetización digital y actitud hacia el profesor según el uso de emoticonos

Elementos	Uso de los emoticonos		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba-t de igualdad de medias			
	Sí	No	F	p	t	df	p (2 caras)	p (1 cara)
	Media (DS)	Media (DS)						
Alfabetización digital	3,45 (0,635)	3,84 (0,649)	0,158	0,691	-2,240	210	0,026	0,013
Actitud hacia el profesor	4,84 (0,318)	4,63 (0,468)	9,843	0,002	2,427	18,97	0,025	0,013

Existen diferencias estadísticamente significativas entre los alumnos que utilizan emoticonos y los que no lo hacen en cuatro ítems medidos/valorados (Tabla 6): llevarse bien con el profesor ($p(1\text{-sided})=0,000$), el profesor es comprensivo ($p(1\text{-sided})=0,007$), el profesor es accesible ($p(1\text{-sided})=0,037$) y el profesor es útil ($p(1\text{-sided})=0,021$).

La mayoría de los ítems que describen la actitud hacia el profesor obtuvieron puntuaciones estadísticamente significativas más altas en el grupo de estudiantes que utilizaban emoticonos que en el grupo que no los utilizaba.

Tabla 6. Resultados de las pruebas t para los ítems de alfabetización digital y actitud hacia el profesor según el uso de emoticonos

Constructo	Elemento del cuestionario	Emoticonos		Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba-t de igualdad de medias			
		Si	No	F	p	t	df	p (2 caras)	p (1 caras)
		Media (DS)	Media (DS)						
Alfabetización digital	Me mantengo al día de las nuevas tecnologías importantes.	3,60 (0,737)	3,82 (0,837)	0,035	0,851	-0,976	210	0,330	0,165
	Puedo aprender fácilmente la nueva tecnología.	3,47 (0,640)	3,96 (0,713)	0,223	0,637	-2,596	210	0,010	0,005
	Tengo buenas habilidades de las TIC.	3,13 (0,915)	3,55 (0,900)	0,158	0,692	-1,719	210	0,087	0,044
	Estoy familiarizado con los temas relacionados con las actividades en la red (por ejemplo, la ciberseguridad, los problemas de búsqueda, el plagio).	3,60 (0,910)	4,03 (0,742)	2,853	0,093	-2,131	210	0,034	0,017
Actitud hacia el profesor	Respeto a mi profesor.	4,87 (0,352)	4,72 (0,485)	7,667	0,006	1,553	18,31	0,138	0,069
	Me llevo bien con mi profesor.	4,87 (0,352)	4,46 (0,643)	22,363	0,000	3,978	21,92	0,001	0,000
	Mi profesor es comprensivo.	4,87 (0,352)	4,60 (0,568)	17,070	0,000	2,691	20,06	0,014	0,007
	Mi profesor es amable.	4,73 (0,458)	4,67 (0,523)	1,059	0,305	0,456	210	0,649	0,325
	Mi profesor es accesible.	4,87 (0,352)	4,68 (0,539)	8,552	0,004	1,891	19,40	0,074	0,037
	Mi profesor está dispuesto a ayudar a los estudiantes.	4,87 (0,352)	4,65 (0,575)	10,093	0,002	2,177	20,22	0,042	0,021

3.5. Asociación entre el género y el uso de emoticonos

Para comprobar la asociación entre el género y el uso de las emociones, se realizó una prueba de chi-cuadrado. Los resultados de la prueba de chi-cuadrado ($\chi^2=0,337$, $df=1$, $p=0,562$) muestran que no hay asociación entre el género y el uso de emoticonos. Por lo tanto, no se puede confirmar la cuarta hipótesis de la investigación sobre la asociación entre el género y el uso de emoticonos.

4. Discusión y conclusiones

Aunque investigaciones anteriores han encontrado efectos del uso de emoticonos en la percepción e interpretación del correo electrónico (Butterworth et al., 2019; Danielewicz-Betz, 2013; Shah & Tewari, 2021; Wolf, 2000), en este estudio los investigadores pretendían demostrar empíricamente la asociación entre el uso de emoticonos y cómo los profesores evalúan los mensajes de correo electrónico de sus estudiantes. Nuestro estudio ha demostrado que, al contrario de lo que opinan los estudiantes (Lo, 2008), las evaluaciones globales de los correos electrónicos con emoticonos por parte de los profesores son inferiores a las de los correos electrónicos sin emoticonos. En concreto, los estudiantes que utilizan emoticonos obtienen una puntuación más baja en el saludo, la autoidentificación, la firma y el nivel de formalidad. Sin embargo, no hay diferencias cuando se consideran la línea de asunto, el cierre, el diseño y el nivel de cortesía.

Figura 2. Ejemplo de mensaje de correo electrónico de un estudiante poco profesional

heey 'professor's first name', how are you ? I been in Belgrade till today and I will start soon to finish my work at english, can we talk tomorow on skayp ? thanks for answer
:) bayyy

Nota. Traducción propia: «¡Hey, 'primer nombre del profesor'! ¿Cómo estás? He estado en Belgrado hasta hoy y empezaré pronto a terminar mi trabajo en inglés. ¿Podemos hablar mañana por Skype? Gracias por la respuesta. :) ¡Adiós!».

Al analizar los elementos que los alumnos utilizan de forma más inadecuada, se pueden hacer las siguientes observaciones. En primer lugar, el saludo es demasiado informal (por ejemplo, se utiliza «Hola»

u «Oye», solo o junto con el nombre), o los alumnos se lanzan directamente al mensaje y no se dirigen ni identifican al destinatario en absoluto. En segundo lugar, los estudiantes que incluyen emoticonos en sus mensajes no se identifican por su nombre. También falta su firma. El tono de los correos electrónicos con emoticonos suele ser demasiado informal, sin párrafos ni interlineado. Algunos correos electrónicos muestran una excesiva informalidad y falta la etiqueta profesional en el correo electrónico, como se ve en la Figura 2.

Además, sobre la base de este estudio, se puede concluir que, cuando se utilizan emoticonos, el lenguaje escrito de los estudiantes es, por lo general, muy directo e informal y no cumple las normas de la comunicación profesional por correo electrónico. Teniendo en cuenta que los estudiantes deben conocer los elementos de uso cuando se comunican con los profesores, se puede concluir y sugerir que se ofrezca a los estudiantes un breve curso de introducción a la netiqueta para evitar estas deficiencias. Danielewicz-Betz (2013) sostiene incluso que deberían establecerse reglas de netiqueta claras para las interacciones entre estudiantes y profesores, con algunas consecuencias para los estudiantes si ignoran las reglas.

Otro hallazgo de nuestro estudio, como se muestra en la Tabla 3, es que los estudiantes utilizan una gran variedad de emoticonos, desde guiños, caras felices o emoticonos sonrientes hasta emojis descarados, juguetones, caras risueñas con ojos sonrientes y caras sonrientes con ojos sonrientes. El emoticono más común es el tradicional smiley «:))». Al igual que la investigación de Crombie (2020), se puede confirmar que los emoticonos más utilizados son principalmente positivos (emoticonos felices y sonrientes). Solo se utiliza un emoticono negativo, el de la cara escéptica e indecisa.

Además, este estudio indica que los estudiantes que incluyen señales no verbales en su comunicación con los profesores lo hacen en diferentes tipos de mensajes de correo electrónico. Los resultados muestran que la mayoría de los emoticonos acompañan a peticiones, notas de agradecimiento y correos electrónicos en los que los estudiantes proporcionan algún tipo de información. Derks et al. (2008b) obtuvieron resultados similares y señalaron que se utilizan más emoticonos en un contexto positivo que en uno negativo. Sorprendentemente, no hay emoticonos en las quejas, lo que confirma las afirmaciones de los universitarios en el estudio de Algharabali y Taqi (2018), que creen que los mensajes serios y/o tristes no deberían contener emoticonos.

Dado que la alfabetización digital es un aspecto importante de la CMC (Dunlap et al., 2016), el estudio investigó si está relacionada con el uso de emoticonos en la comunicación por correo electrónico de los estudiantes. Se puede confirmar la hipótesis sobre los niveles más bajos de alfabetización digital entre los estudiantes que utilizan emoticonos en su comunicación por correo electrónico. A partir de los resultados, se puede generalizar que los estudiantes que no utilizan emoticonos en sus correos electrónicos a los profesores pueden aprender más fácilmente las nuevas tecnologías, están más familiarizados con las cuestiones relacionadas con las actividades en la web y, por tanto, son más capaces de juzgar cuándo es apropiado el uso de emoticonos.

Por consiguiente, se planteó la hipótesis de que la actitud del estudiante hacia el profesor influiría en su decisión de utilizar emoticonos en su comunicación por correo electrónico (Danielewicz-Betz, 2013). Se puede confirmar la hipótesis sobre las diferencias de actitud hacia el profesor entre dos grupos de estudiantes con y sin el uso de emoticonos. Los estudiantes que se llevan bien con su profesor, que creen que este es comprensivo, accesible y atento, tienden a utilizar más emoticonos. Además, los estudiantes tienden a utilizar emoticonos en su comunicación con los profesores para que el ambiente sea más amigable y para rebajar la seriedad del mensaje, como comprobaron Haji y Bakir (2019).

Aunque algunos estudios sugieren que existe una diferencia de género en el uso de emoticonos (Haji & Bakir, 2019), en nuestro estudio no se encontró una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables. Este resultado respalda una serie de estudios que no encuentran diferencias de género en el uso de emoticonos (Thompson & Filik, 2016; Walther & D'Addario, 2001).

Este artículo contribuye a la investigación sobre el uso de emoticonos en la comunicación mediada por ordenador y, en particular, en la comunicación por correo electrónico entre estudiantes y profesores. Uno de los principales objetivos del presente estudio era examinar si la evaluación de los mensajes de correo electrónico difiere entre los correos electrónicos con y sin emoticonos. Los resultados indican que, por término medio, los correos electrónicos de los estudiantes con emoticonos se valoran menos que los

correos electrónicos sin emoticonos. La mayoría de los emoticonos identificados en esta investigación tienen una notación positiva. A pesar de que los estudiantes tienden a utilizar los emoticonos cuando perciben positivamente al profesor, este no los percibe positivamente porque espera que los correos electrónicos de los estudiantes sigan una determinada netiqueta y reflejen profesionalidad. Es razonable suponer que los estudiantes ven la comunicación por correo electrónico de forma diferente a los profesores y se comportan en consecuencia. Para los estudiantes, el correo electrónico es una forma de comunicación informal similar al discurso utilizado en las redes sociales, donde los emoticonos son muy utilizados. No reconocen que los emoticonos son inapropiados en los correos electrónicos dirigidos a los profesores. Estas opiniones diferentes entre estudiantes y profesores también pueden explicarse por la edad. Los estudiantes ven el uso de los emoticonos como una forma de expresar mejor sus pensamientos y emociones, mientras que los profesores consideran su uso poco profesional e inapropiado. Estas observaciones también fueron confirmadas por Raslie y Ting (2021), quienes afirman que a la generación Z le gusta utilizar emoticonos, gifs y acrónimos para comunicarse y negociar las relaciones interpersonales, lo que puede ser un reto para la generación mayor.

Este estudio tiene varias limitaciones que podrían tenerse en cuenta en futuras investigaciones. En primer lugar, se igualaron los términos emoticonos y emoji debido a la variedad de tecnologías utilizadas en la comunicación y la visualización de mensajes. En concreto, un emoji incluido en un mensaje enviado desde un smartphone puede aparecer como un emoticono en un ordenador de sobremesa. Por lo tanto, no hay base para afirmar que se envió y recibió la misma forma del carácter codificado. En este contexto, sería interesante investigar de qué dispositivo (teléfono móvil u ordenador) procede un correo electrónico, qué aplicación se utilizó y si existe una conexión entre el dispositivo, la aplicación y el emoticono utilizado. En segundo lugar, sería útil examinar los motivos de los estudiantes para añadir emoticonos a sus mensajes y considerar las funciones comunicativas de los emoticonos. También valdría la pena seguir investigando para determinar la relación entre la edad de los alumnos y el uso de los emoticonos, cómo entienden los profesores los emoticonos y si las percepciones de los emoticonos utilizados por los alumnos están relacionadas con las diferencias generacionales de los profesores. Por último, dada la evidente repercusión de la reciente pandemia de COVID-19 en nuestra vida cotidiana y el mayor uso de las TIC, futuras investigaciones sobre el impacto de estos cambios podrían ampliar las explicaciones sobre el uso de emoticonos en los correos electrónicos profesionales.

Contribución de Autores

Idea, A.T.; Revisión de literatura (estado del arte), A.B., A.T.; Metodología, A.B., A.Z.; Análisis de datos, A.B., A.Z.; Resultados, A.B., A.T., A.Z.; Discusión y conclusiones, A.B., A.T.; Redacción (borrador original), A.B., A.T., A.Z.; Revisiones finales, A.B., A.T., A.Z.; Diseño del Proyecto y patrocinios, A.B., A.T., A.Z.

Apoyos

Agencia de Investigación de Eslovenia con los números de subvención P5-0018 y BI-RS/18-19-054.

Referencias

- Abdullahi, T. (2021). *What do emojis mean? How millennials and gen-y use them very differently*. National. <https://bit.ly/3PhQSEH>
- Algharabali, N.A., & Taqi, H.A. (2018). volume 6. <https://doi.org/10.15640/ijlc.v6n1a4>, <https://doi.org/10.15640/ijlc.v6n1a4>
- Anuar, H.S., Saat, R.M., & Talib, Z.A. (2009). A study on gender perception of emoticon in computer-mediated communication (CMC). *Cmc*, (pp. 1-10). <https://bit.ly/3G2qcno>
- Avery, T. (2017). At face value: Why do individual student use emoticons within text-based online academic discourse? *EDULEARN17 Proceedings*, 1, 4312-4318. <https://doi.org/10.21125/edulearn.2017.1929>
- Baggia, A. (2022). *Emoticons 2021 (Version 2) [Data set]*. <https://doi.org/10.17632/c7ddxc4y6y.2>
- Barach, E., Srinivasan, V., Fernandes, R., Feldman, L.B., & Shaikh, S. (2020). It's not just what you tweet, it's how you tweet it. In C. Karpasitis, & C. Varda (Eds.), *Proceedings of the 7th European conference on social media* (pp. 52-59). Academic Conferences and Publishing International Limited. <https://doi.org/10.34190/ESM.20.033>
- Bartil, R. (2017). Impact of netiquette on email communication. *Journal of Applied Leadership and Management*, 5, 35-61. <https://bit.ly/3AOs3cO>
- Biesenbach-Lucas, S. (2007). Students writing emails to faculty: An examination of e-politeness among native and non-native speakers of English. *Language Learning and Technology*, 11(2), 59-81. <https://doi.org/10.125/44104>
- Bjorge, A.K. (2007). Power distance in English lingua franca email communication. *International Journal of Applied Linguistics*,

- 17(1), 60-80. <https://doi.org/10.1111/j.1473-4192.2007.00133.x>
- Bogdanović, V.Z., & Bulatović, V. (2020). "I fully agree with you": Graphic and lexical boosters and attitude markers on discussion forums. In A. Pisanski-Peterlin, & T. Mikolic-Juznic (Eds.), *Academic writing from cross-cultural perspectives: Exploring the synergies and interactions* (pp. 218-243). Ljubljana University Press. <https://bit.ly/34rgf3V>
- Bolkan, S., & Holmgren, J.L. (2012). "": Instructors' perceptions of students and their use of email messages with varying politeness strategies. *Communication Education*, (3), 253-270. <https://doi.org/10.1080/03634523.2012.667135>
- Butterworth, S.E., Giuliano, T.A., White, J., Cantu, L., & Fraser, K.C. (2019). Sender gender influences emoji interpretation in text messages. *Frontiers in Psychology*, (784), 10-10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00784>
- Chejnová, P. (2014). Expressing politeness in the institutional e-mail communications of university students in the Czech Republic. *Journal of Pragmatics*, 60, 175-192. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pragma.2013.10.003>
- Chen, C.F.E. (2006). The development of E-mail literacy: From writing to peers to writing to authority figures. *Language Learning and Technology*, 10(2), 35-55. <https://doi.org/10125/44060>
- Corrigan, P.T., & Hunt-McNabb, C. (2015). *Re: Your recent email to your professor*. Inside Higher Ed. <https://bit.ly/3odOUcw>
- Crombie, P. (2020). Faces, hearts and thumbs: Exploring the use of emoji in online teacher-student communications in higher education. *Journal of Academic Language and Learning*, 14(1), 30-41. <https://bit.ly/3umgOY1>
- Danielewicz-Betz, A. (2013). Misuse of e-mail in student-faculty interaction: Implications for university instruction in Germany, Saudi Arabia and Japan. *The JALT CALL Journal*, 9(1), 23-57. <https://doi.org/10.29140/jaltcall.v9n1.147>
- Derks, D., Bos, A.E.R., & Grumbkow, J. (2008a). Emoticons and online message interpretation. *Social Science Computer Review*, 26(3), 379-388. <https://doi.org/10.1177/0894439307311611>
- Derks, D., Bos, A.E.R., & Grumbkow, J. (2008b). Emoticons in computer-mediated communication: Social motives and social context. *CyberPsychology & Behavior*, 11(1), 99-101. <https://doi.org/10.1089/cpb.2007.9926>
- Dresner, E., & Herring, S.C. (2010). Functions of the nonverbal in CMC: Emoticons and illocutionary force. *Communication Theory*, 20(3), 249-268. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2010.01362.x>
- Dunlap, J.C., Bose, D., Lowenthal, P.R., York, C.S., Atkinson, M., & Murtagh, J. (2016). Chapter 8 - What sunshine is to flowers: A literature review on the use of emoticons to support online learning. In S. Y. Tettegah, & M. Gartmeier (Eds.), *Emotions, technology, design, and learning* (pp. 163-182). Academic Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-801856-9.00008-6>
- Economidou-Kogetsidis, M. (2018). Mr Paul, please inform me accordingly": Address forms, directness and degree of im-position in L2 emails. *Pragmatics*, 28(4), 489-515. <https://doi.org/10.1075/prag.17025.eco>
- Escobar-Mamani, F., & Gómez-Arteta, I. (2020). WhatsApp para el desarrollo de habilidades comunicativas orales y escritas en adolescentes peruanos]. *Comunicar*, 65, 111-120. <https://doi.org/10.3916/C65-2020-10>
- Filippone, M., & Survinski, M. (2016). The Importance of etiquette in school email. *American Secondary Education*, 45(1), 22-28. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMM.333-335.2206>
- Haji, H., & Bakir, S. (2019). The use of emoticons among university students: A pragmatic study. *Zanco Journal of Humanity Sciences*, 23(1), 278-290. <https://doi.org/10.21271/zjhs.23.1.19>
- Hallajian, A., & Khemlani, M. (2014). Greetings and closings in supervisors-supervisees email exchanges. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 118, 85-93. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.02.012>
- Hamid, A. (2018). Justification of emoticons as verbal Vs nonverbal communication tool. *IOSR Journal of Humanities and Social Science*, 23(4), 54-58. <https://doi.org/10.9790/0837-2304035458>
- Huang, H.C. (2016). Openings and closings in intercultural email communication: A case study of Taiwanese, Japanese, and Italian students. In Ys, Chen., D. H. Rau., & G. Rau (Eds.), *Email discourse among nglish using english as a lingua Franca*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-287-888-5_9
- Jibril, T.A., & Abdullah, M.H. (2013). Relevance of emoticons in computer-mediated communication contexts: An overview. *Asian Social Science*, 9(4), 201-207. <https://doi.org/10.5539/ass.v9n4p201>
- Jones, L.L., Wurm, L.H., Norville, G.A., & Mullins, K.L. (2020). Sex differences in emoji use, familiarity, and valence. *Computers in Human Behavior*, 108, 106305. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106305>
- Kaye, L.K., Wall, H.J., & Malone, S.A. (2016). Turn that frown upside-down": A contextual account of emoticon usage on different virtual platforms. *Computers in Human Behavior*, 60, 463-467. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.02.088>
- Kim, D.H., Yoon, H.B., Yoo, D.M., Lee, S.M., Jung, H., Kim, S.J., Shin, J.S., Lee, S., & Yim, J.J. (2016). Etiquette for medical students' email communication with faculty members: a single-institution study. *BMC Medical Education*, (129), 16-16. <https://doi.org/10.1186/s12909-016-0628-y>
- Koufteros, X.A. (1999). Testing a model of pull production: A paradigm for manufacturing research using structural equation modeling. *Journal of Operations Management*, 17(4), 2-9. [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(99\)00002-9](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(99)00002-9)
- Lam, P.W.Y. (2014). Professional e-mail communication in higher education in Hong Kong: a case study. *Text & Talk*, 34(2), 143-164. <https://doi.org/10.1515/text-2013-0041>
- Lo, S.K. (2008). The nonverbal communication functions of emoticons in computer-mediated communication. *CyberPsychology & Behavior*, 11(5), 595-597. <https://doi.org/10.1089/cpb.2007.0132>
- Logi, L., & Zappavigna, M. (2021). A social semiotic perspective on emoji: How emoji and language interact to make meaning in digital messages. *New Media and Society*. <https://doi.org/10.1177/14614448211032965>
- Lu, X., Ai, W., Liu, X., Li, Q., Wang, N., Huang, G., & Mei, Q. (2016). Learning from the ubiquitous language. In *UbiComp '16: Proceedings of the 2016 ACM international joint conference on pervasive and ubiquitous computing* (pp. 770-780). ACM. <https://doi.org/10.1145/2971648.2971724>

- Manganari, E.E. (2021). Emoji use in computer-mediated communication. *The International Technology Management Review*, 10, 1-11. <https://doi.org/10.2991/itm.r.k.210105.001>
- Meier, A., & Reinecke, L. (2020). Computer-mediated communication, social media, and mental health: A conceptual and empirical meta-review. *Communication Research*, 48(8), 1182-1209. <https://doi.org/10.1177/0093650220958224>
- Ng, W. (2012). Can we teach digital natives digital literacy? *Computers and Education*, 59, 1065-1078. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.04.016>
- Oleszkiewicz, A., Karwowski, M., Pisanski, K., Sorokowski, P., Sobrado, B., & Sorokowska, A. (2017). Who uses emoti-cons? Data from 86 702 Facebook users. *Personality and Individual Differences*, 119, 289-295. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.07.034>
- Prior, D.D., Mazanov, J., Meacheam, D., Heaslip, G., & Hanson, J. (2016). Attitude, digital literacy and self efficacy: Flow-on effects for online learning behavior. *Internet and Higher Education*, 29, 91-97. <https://doi.org/10.1016/j.iheduc.2016.01.001>
- Raslie, H., & Ting, S.H. (2021). Gen Y and gen Z communication style. *Estudios de Economía Aplicada*, 39(1), 1-18. <https://doi.org/10.25115/eea.v39i1.4268>
- Rodrigues, D., Prada, M., Gaspar, R., Garrido, M.V., & Lopes, D. (2018). Lisbon emoji and emoticon database (LEED): Norms for emoji and emoticons in seven evaluative dimensions. *Behavior Research Methods*, 50(1), 392-405. <https://doi.org/10.3758/s13428-017-0878-6>
- Rosseel, Y. (2021). *The lavaan tutorial*. <https://bit.ly/3MDypRu>
- Rust, R.T., & Huang, M.H. (2021). The age of emoji BT. In R. Rust, & M. Huang (Eds.), *The feeling economy: How Artificial intelligence is creating the era of empathy* (pp. 63-68). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1007/978-3-030-52977-2_5
- Shah, R., & Tewari, R. (2021). Mapping emoji usage among youth. *Journal of Creative Communications*, 16(1), 113-125. <https://doi.org/10.1177/0973258620982541>
- Shao, X., & Purpur, G. (2016). Effects of information literacy skills on student writing and course performance. *Journal of Academic Librarianship*, 42(6), 670-678. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2016.08.006>
- Skovholt, K., Grønning, A., & Kankaanranta, A. (2014). The communicative functions of emoticons in workplace e-mails: :-)*. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19(4), 780-797. <https://doi.org/10.1111/jcc4.12063>
- Sorgo, A., Bartol, T., Dolnicar, D., & Boh-Podgornik, B. (2017). Attributes of digital natives as predictors of information literacy in higher education. *British Journal of Educational Technology*, 48(3), 749-767. <https://doi.org/10.1111/bjjet.12451>
- Stanton, A.L. (2014). Islamic emoticons: Pious sociability and community building in online Muslim communities. In T. Benski, & E. Fisher (Eds.), *Internet and emotions* (pp. 80-98). Routledge. <https://bit.ly/3sPIFNd>
- Sugiyama, S. (2015). Kawaii meiru and Maroyaka neko: Mobile emoji for relationship maintenance and aesthetic expressions among Japanese teens. *First Monday*, (10), 20-20. <https://doi.org/10.5210/fm.v20i10.5826>
- Tang, Y., & Hew, K. (2018). Emoticon, emoji, and sticker use in computer-mediated communications: Understanding its communicative function, impact, user behavior, and motive. In L. Dneg, W. W. K. Ma, & C. W. R. Fong (Eds.), *New media for educational change. Educational communications and technology yearbook* (pp. 191-201). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-10-8896-4_16
- Thompson, D., & Filik, R. (2016). Sarcasm in written communication: Emoticons are efficient markers of intention. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 21(2), 105-120. <https://doi.org/10.1111/jcc4.12156>
- Tratnik, A., Znidarsic, A., Jerebic, J., Rajkovic, U., Baggia, A., Gak, D., Grbic, T., Durakovic, N., & Medic, S. (2021). Predictors of email communication skills among Slovenian and Serbian students. In S. Drobne, L. Zadnik-Stirn, M. Kljajic-Borstnar, J. Povh, & J. Zerovnik (Eds.), *SOR'21 Proceedings* (pp. 241-246). Slovenian society INFORMATIKA – Section for operational research. <https://bit.ly/3NgifNH>
- Waldvogel, J. (2007). Greetings and closings in workplace email. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 12(2), 456-477. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00333.x>
- Walther, J.B., & Addario, K.P. (2001). The impacts of emoticons on message interpretation in computer-mediated communication. *Social Science Computer Review*, 19(3), 324-347. <https://doi.org/10.1177/089443930101900307>
- Wilson, J.H., Ryan, R.G., & Pugh, J.L. (2010). Professor-student rapport scale predicts student outcomes. *Teaching of Psychology*, 37, 246-251. <https://doi.org/10.1080/00986283.2010.510976>
- Wolf, A. (2000). Emotional expression online: gender differences in emoticon use. *CyberPsychology & Behavior*, 3(5), 827-833. <https://doi.org/10.1089/10949310050191809>