

Dra. Lucía BENÍTEZ-EYZAGUIRRE

Universidad de Cádiz. España. lucia.benitez@uca.es. <https://orcid.org/0000-0002-8879-7979>

Celia DE-MARCOS

Universidad de Cádiz. España. celia.demarfer@alum.uca.es. <https://orcid.org/0000-0002-4780-7384>

Lucía ACOSTA-CALDERÓN

Universidad de Cádiz. España. luci.acostacalderon@alum.uca.es. <https://orcid.org/0000-0002-4780-7384>

La hiperconversación, el diálogo aumentado del mundo móvil a través de WhatsApp

Hyperconversation, augmented dialogue of the mobile world through WhatsApp

Fechas | Recepción: 29/07/2022 - Revisión: 06/10/2022 - En edición: 20/10/2022 - Publicación final: 01/01/2023

Resumen

Este artículo presenta una propuesta de definición de la nueva conversación que se registra a través de la aplicación de chat *WhatsApp*, y transforma la estructura del diálogo clásico. La calificamos de 'hiperconversación' y, a partir del análisis propuesto en el marco teórico, le atribuimos las características de accesible, compleja, espontánea, extensible, interactiva y multicódigo. Estas variables surgen del análisis de la experiencia usuaria de 23 personas sobre el uso de la aplicación y los modos de conversación, a través de entrevistas estructuradas. Se ha utilizado una metodología inductiva basada en la Teoría Fundamentada (Strauss y Corbin, 2002: 21-22) para un análisis asistido con el software *Atlas.ti* hasta obtener por saturación 28 características relacionadas con la temporalidad, la espacialidad, los formatos comunicativos, así como el carácter social y subjetivo del diálogo mediado por la aplicación. Se concluye que la hiperconversación, por cuanto la tecnología facilita otras oportunidades temporales y espaciales, es cotidiana, refuerza las relaciones (Giang, 2019) y contribuye a la creación de comunidad. En su nuevo estilo presenta diferentes formatos y, por tanto, es multicódigo, es tanto sincrónica como asincrónica, en presencia o en ausencia, enriquecida, infinita y extensible. Es compleja en itinerarios de lectura, en canales, en tiempos y espacios, son conversaciones paralelas y simultáneas e incluso asincrónicas, y ocupan toda la experiencia *onlife*. La nueva cultura de la conversación trata de responder a los significados, turnos de palabra, la duración de los diálogos, la inclusión de personas interlocutoras, al solapamiento de diálogos e incluso al silencio.

Palabras clave

Comunicación, hiperconversación, *onlife*, relaciones sociales, virtualidad, *WhatsApp*

Abstract

In this paper we present a proposal for defining «the new conversation» which is recorded by the popular messenger application WhatsApp, and it transforms the classic structures of the dialogue. We label it as 'hyperconversation' and attach the features of accessible, complex, spontaneous, extensible, interactive and multi-code to it through an analysis of the theoretical framework. The variables are drawn from an analysis of the user experiences of 23 people in their practices with WhatsApp and the conversation modes from structured interviews which have been systematised using Atlas.ti software. Following the inductive methodological approach based on Grounded Theory (Strauss & Corbin, 2002: 21-22), we obtained 28 features related to the temporality, spatiality, communicative formats and the social and subjective characters of the application-mediated conversations. In this case, we conclude that the messenger popular technology contributes to setting up community by reinforcing interpersonal relationships (Giang, 2019) and offering other temporal and spatial opportunities for new ways of communication. We highlight the complexity of the reading itineraries (channels, times, spaces) of the «hyperconversation» and how it is composed of parallel and simultaneous conversations, sometimes even asynchronous, occupying the entire on-life experience. It presents a new communication style which is characterised by its mundanity and ubiquity through new formats and multi-codes that make it infinite and extensible. Hence, it appears to be a new culture of conversation that responds to meanings, speaking turns, the duration and overlap of dialogues, the inclusion of interlocutors and even silence.

Keywords

Communication, hyperconversation, *onlife*, social relationships, virtuality, *WhatsApp*

1. Introducción

En la 'sociedad de la conversación' nuestras relaciones se expanden por todos los canales comunicativos porque como vaticinaron Fredrick Levine, Christopher Locke, Doc Searls y David Weinberger (1999) en el Manifiesto *Cluetrain*, "Internet hace posible tener conversaciones entre seres humanos que simplemente eran imposibles en la era de los medios masivos de comunicación". Y aunque cada vez haya menos cabida para las charlas cara a cara (Turkle, 2017), lo cierto es que ahora mantenemos una conversación, enriquecida, compleja, multimedia, asíncrona, infinita, paralela, que circula por diferentes canales, y que propone nuevas estrategias para el diálogo. Una conversación que se desdobra en diferentes redes sociales, dando lugar a charlas paralelas como "múltiples lugares de comunicación dentro de la misma aplicación" (Nouwens, Griggio y Mackay, 2017: 727).

Si estamos en una 'sociedad aumentada' (Fernández y Gutiérrez, 2016), también mantenemos una conversación aumentada, una hiperconversación, que rompe las limitaciones espacio temporales del mundo físico para navegar bajo la hiperconectividad virtual y móvil, en la que el diálogo se construye como un hipertexto, como la lógica imprescindible de la mediación en la comunicación digital recíproca, interactiva e ininterrumpida (Lévy, 2007). Y también porque, como en el hipertexto, la hiperconversación relaciona lo escrito con la comunicación visual, sonora o las combinaciones de todas ellas, con una gran libertad de recepción, y con la complejidad de la remezcla de diálogos, conocimiento, espacios, formas, o estéticas. Se trata de un diálogo hipermedia por cuanto se desarrolla a través de enlaces entre diferentes contenidos digitales gracias a la conectividad, en una experiencia interactiva para quienes controlan el mensaje, al margen de la linealidad, y organizan la información según intereses propios, por asociaciones temáticas, temporales o de argumento, entre otras opciones. Al igual que en el caso del hipertexto, el acceso es multisecuencial y multilineal, así es transitorio, gradual y más o menos extensible según la profundidad que cada persona quiera establecer en esa comunicación interactiva.

2. Objetivos

El objetivo principal de esta investigación es definir, tanto a través de la revisión de la literatura como de la experiencia usuaria, las características de la hiperconversación que transcurre a través de *WhatsApp*, con una interfaz fácil de usar para intercambiar mensajes instantáneos de forma intuitiva y fluida (Resende et. al, 2019: 1), y sus diferencias con los modos de diálogo convencionales.

Los dispositivos móviles no son un elemento funcional, son la esencia de la hiperconversación porque en ella el *software* tiene un peso simbólico, pero también valor material. En el uso del móvil se entrecruzan acciones y conversaciones de diferentes actividades, personales y profesionales, y roles de diálogo de diferentes estilos y relaciones, cuando el propio dispositivo media en nuestra comunicación, información, en las interacciones y en la movilidad. El estudio de la tecnología es un elemento crucial para abordar temas sociales y políticos, dado su valor performativo, por lo que hay que considerar tanto los dispositivos como los protocolos e incluso comprender los aspectos sociales del *software*.

3. Marco teórico

3.1. La conversación

La conversación es la "acción y efecto de hablar familiarmente una o varias personas con otra u otras" (Diccionario DLE). Tiene un claro componente cotidiano, tanto en su dimensión interpersonal como social y en función del contexto será más o menos formal, pero siempre es un proceso negociador sobre la identidad de quienes intervienen en ella. Hasta ahora, la conversación discurre en función de los recursos sociales y culturales de quienes hablan. El contexto se define a partir del conocimiento social y de categorías que resultan fáciles de interpretar si forman parte de una cultura compartida (Martín, 2016), que regula los turnos de palabra, el silencio, así como la duración, también que no se esperan interrupciones ni que dos personas hablen al mismo tiempo. Los diálogos mediados por una aplicación como *WhatsApp* son "una modalidad del género conversacional por su estructura prototípica, su carácter dialógico y sus características interactivas reconocidas por los hablantes" (Martín, 2016: 11). Es un tipo de comunicación informal, espontánea, instantánea y efímera, similar a otras cotidianas, pero que transcurre en el contexto digital, donde se expande dada la cantidad y variedad de relaciones sociales (Fernández y Gutiérrez, 2016) y recursos comunicacionales como los emoticonos para el desarrollo del vocabulario (Babaola, 2016: 1), al margen de las limitaciones espaciales y temporales. Coincide con las prácticas en aplicaciones para conversaciones colectivas y públicas, que podemos calificar de 'cultura *WhatsApp*'.

El desarrollo del *smartphone* ha generalizado el uso de aplicaciones tipo *WhatsApp* como forma habitual de comunicación, especialmente entre los jóvenes a los que brinda una conversación más personal y controlada (Romero y Perlado, 2015). De hecho, el móvil permite la comunicación con otra persona sin pasar por intermediarios: ya nadie llama al teléfono de una casa, se realiza una llamada

personal. A ello se suma la inmediatez de la comunicación personal con la posibilidad de intercambiar información en todo tipo de formatos para compartir (Villafán, 2015).

Las ventajas de *WhatsApp*, como aplicación de uso más generalizado, están en la variedad de formatos para la información, con la ampliación de las interacciones sociales, incluso a larga distancia, así como una "comunicación instantánea, económica que proporciona un contacto continuo. Esta ocasión de comunicación constante y a distancia hace que nuestra posibilidad comunicativa sea mayor" (Celaya et al., 2015: 12). Entre las desventajas, el contexto comunicacional, mediado por pantallas, por un lado, conduce a un uso lingüístico y de recursos muy diferente al presencial y al telefónico simultáneo y hablado, hechos que condicionan la codificación y la descodificación del mensaje que se hace patente en situaciones de desacuerdo porque "evoluciona a lo largo de múltiples turnos, ya que no se ha desarrollado de forma lineal, con diferentes respuestas de varios miembros, a veces incluso escribiendo al mismo tiempo" (Fernández-Amaya, 2019: 1082). En este sentido, hay que considerar las diferencias de edad, formación o género (Rosenfeld et al., 2018: 21), de especial incidencia en el ámbito doméstico ya que, aunque Taipale y Farinosi (2018: 1) aseguran que *WhatsApp* es una herramienta que facilita la interacción familiar entre generaciones, también son una distracción durante la conversación, disminuyendo así la relación interpersonal entre amigos y familiares (Chan, Yong y Harmizi, 2020: 16).

3.2. La hiperconversación

El código está ya en muchas de nuestras experiencias físicas y mediáticas; se registra en paralelo una convergencia entre el texto y la persona lectora. Alonso y Arébalos (2009) definen la transformación de las últimas décadas como un proceso con una serie de etapas de evolución: los usuarios sólo leen (1985-1992), los usuarios leen y algo más (1993-1996), la burbuja interactiva (1997-2000), la nube (2001-2004), y, por último, el usuario es la web (2004-hoy). En ese proceso, ha cambiado la forma de acceder y seleccionar la información, cada vez más autónoma hasta romper la secuencialidad lineal. Así, la nueva conversación modifica las pautas de la comunicación presencial, así como las formas sociales y convencionales, ya que —como en el hipertexto—, las formas de expresión y comprensión se aproximan a las mentales, se negocia el significado, y las charlas no están determinadas por un cierre o final, sino que canalizan ideas, experiencias, emociones o imágenes de forma simultánea. La hiperconversación en el nuevo contexto sociocultural y tecnológico transcurre por diferentes canales de interacción y sigue a menudo la misma lógica del hipertexto de lectura libre, cotidiana, mucho más rica porque coinciden los saltos del pensamiento, que se conectan por la asociación de ideas a través de contenidos, comentarios, fragmentos de otros diálogos, a menudo en secuencias multilineales o de estructura arborescente. Es un diálogo hipermedia o multimedia, más efectivo y complejo, que incluye las experiencias sensoriales del audio, el vídeo o la imagen en un mismo acto comunicativo, de tal forma que esta combinación multimodal posibilita una resemiotización intensa, ya que los signos originales se alteran de varias maneras, pero se ajustan y modifican en situación para producir efectos comunicativos diferentes (De Luca, 2021). Estas cuestiones contribuyen a la complejidad de la hiperconversación que se extiende a los diálogos presenciales: "La diversidad de marcas y funciones meta-comunicacionales multiplica las posibilidades de intervención sobre la naturaleza del proceso comunicativo mediado por la tecnología, complejizándolo y, a la postre, favoreciendo su imbricación con los procesos cotidianos no mediados" (Aguado, 2018: 3).

El diálogo es una realidad fragmentada, dispersa, atomizada entre contenidos aislados y heterogéneos en un recorrido orientado por la experiencia, sin principio ni fin, pero en el que los públicos buscan una estructura que le dote de sentido. La hiperconversación nos acerca al desorden, integra el cambio y sus dinámicas en una transformación común que se comprende desde diferentes disciplinas como la antropología, la filosofía, el *software*, la literatura, la sociología, la psicología o las teorías del juego. Por tanto, su abordaje debe ser multidisciplinar pero también interdisciplinar siempre atento a sus formas y expresiones culturales que son productivas para las prácticas compartidas de las mediaciones (Latour, 1994).

3.3. Características y elementos de la hiperconversación

La hiperconectividad (Jenkins, Ito y Boyd, 2015) es un requisito indispensable para la hiperconversación, es el ambiente de mediación de las relaciones en un contexto de "socialidad ubicua" (Aguado, 2018: 4) a través de dispositivos móviles. Los usos, prácticas y acciones comunicativas se extienden entre lo *online* y *offline*, se prolongan en el tiempo y refuerzan las relaciones y a la creación de comunidad. En realidad, se adapta a la perfección al concepto '*onlife*' (Florida, 2015), una experiencia en la que se funde el mundo digital con el real, presencial o analógico sin que se aprecien las fronteras entre uno y otro, se refiere así los modos de hacer y de estar en los que no hay distinción entre estar *online* u *offline*. Tomamos el concepto de 'ambiente' de Pink y Hjorth (2014), para contextualizar la hiperconversación porque recoge prácticas culturales amplias que atraviesan diferentes momentos y espacios con diálogos de carácter híbrido *onlife*; transcurren en sus diferentes capas de interacción ya sean físicas

o digitales, siempre presentes y ubicuas. El ambiente sería, por tanto, el conjunto de factores sobre los que se desenvuelven las acciones y la presencia permanente de las personas y colectivos hasta perder la consciencia de su impacto en nuestra vida. En la hiperconversación estamos accesibles siempre a través de aplicaciones en las que se desenvuelven nuestras relaciones cotidianas en un proceso de microcoordinación de la "socialidad mediada por el ambiente" (Ling y Lai, 2016) que amplía los tiempos y espacios de nuestra vida social con "el resultado de una sincronía múltiple, ubicua y continua" (Aguado, 2018: 4).

4. Metodología

El análisis de las prácticas comunicativas de la hiperconversación se plantea desde una posición culturalmente situada como contexto de las acciones, los usos y construcciones sociales de los nuevos estilos de diálogo ante la oportunidad que plantean las aplicaciones de chat como *WhatsApp*. El análisis cultural situado interpreta la interacción y la mediación porque, como actividad compleja, la nueva conversación se desarrolla en diferentes niveles y dimensiones según el contexto, puede ser más o menos íntima, o abierta cuando se negocian sentidos y significados. El escenario se complementa con las posibilidades tecnológicas de las aplicaciones sobre las que transcurren, como por ejemplo la personalización de la interfaz y teclado, para poder producir un análisis concreto sobre las prácticas y significados. A lo largo de los últimos años, las aplicaciones han complejizado sus funcionalidades, en paralelo a los cambios que han llegado al medio móvil y, especialmente, a las formas de interacción social, según la evolución que se ha registrado como, por ejemplo, con el salto del SMS a las *app* de mensajería instantánea y a las redes sociales, que "se han convertido en una aplicación ubicua que permite a las personas compartir fácilmente texto, imágenes y archivos de audio y vídeo" (Rosenfeld et al., 2018: 1), o con la creación de los mensajes de voz, pues según Maros et al. (2020) "aún ni los mensajes de texto ni las imágenes pueden transmitir completamente el tono, urgencia, emoción o propósito del remitente como puede hacerlo el contenido de audio lo que reduce las malas interpretaciones". El uso de estrategias indirectas y las modificaciones sintácticas buscan ajustarse a las normas de cortesía de este medio de comunicación social (Castineira-Benítez y Flores-Salgado, 2017: 1).

El estudio de las prácticas comunicativas en los chats muestra los aspectos más innovadores de las transformaciones digitales, de apropiación de la tecnología, de creación colectiva, que se cuestionan de forma permanente en cada interacción cotidiana y logran así aceptación social. A pesar de su interés, no resulta una temática de la que se haya ocupado la investigación por lo que su productividad es baja, si se tiene en cuenta el impacto de estas nuestras prácticas desde la irrupción del *smartphone* y de este tipo de aplicaciones (Aguado, 2018). Por ello, se plantea una investigación exploratoria sobre los usos de la hiperconversación, como un diálogo aumentado a partir de las interacciones a través de soportes móviles, con un planteamiento reflexivo, que incluye a las investigadoras en un proceso de indagación con la voluntad de cerrar las tensiones entre la posición de investigación y la de participación. La hiperconversación, por su complejidad y riqueza, así como por las subjetividades que atraviesa, es un campo de estudio y comprensión esencial de la comunicación social especialmente si se analiza desde su uso. Por ello se plantea como un estudio situado, coherente con la perspectiva etnográfica para el abordaje de este objeto de estudio y propia de la investigación feminista cuando se establece como una relación dinámica entre lo público y lo privado —que es el ámbito de la hiperconversación— en la que interpretar de forma reflexiva y modificable la agencia de la subjetividad que contribuya a validar el conocimiento (Benítez-Eyzaguirre y Arencón-Beltrán, 2020).

Se presenta un diseño metodológico basado en entrevistas semiestructuradas de 14 preguntas sobre la conversación digital y el uso cotidiano de la aplicación *WhatsApp*, como la de mayor penetración en España, en diálogos de diferente carácter. En total, se realizan un total de 23 entrevistas en profundidad a fin de aproximarnos a la comprensión del fenómeno desde la subjetividad para definir la hiperconversación a través de los nuevos usos de *WhatsApp* que cuestionan las normas sociales de los diálogos convencionales, así como los nuevos usos que la persona le da a la aplicación o cuáles son las funcionalidades que le resultan más interesantes en sus prácticas cotidianas.

La elección de los participantes se ha realizado por el modelo bola de nieve: intencionada, por conveniencia y en cadena y con saturación teórica como límite de la cantidad de entrevistas realizadas. Así se establecieron los criterios para limitar la muestra, cuando no se hallan datos nuevos. Esto es, que nuevas entrevistas no añadan nada relevante para responder a las preguntas que plantea el estudio.

Este tipo de muestreo nos permite encontrar referidos con características variadas entre los individuos con los que otros tienen vínculos y crean espacios de sociabilidad a través de la aplicación, para la conformación de una muestra diversa en edad, profesión y lugar de residencia, de acuerdo con el carácter exploratorio de la investigación. Además, al tratarse de una investigación en la que se abordan temas delicados relacionados con la intimidad y la privacidad de las personas, es la técnica más adecuada para encontrar individuos indecisos dispuestos a revelar el secreto de sus prácticas comunicacionales privadas a través de *WhatsApp*.

Nuestro muestreo de bola de nieve ha sido de tipo exponencial no discriminatorio: el primer sujeto entrevistado proporciona múltiples referencias. Cada nueva referencia proporciona más datos para la referencia posterior y así sucesivamente, hasta que hemos logrado un número suficiente de sujetos por saturación teórica para obtener una muestra diversa.

Los participantes corresponden a 16 mujeres y 7 hombres, con residencias en Cádiz (9), Madrid (3), Almería (3), Sevilla (2), Álava (2), Badajoz (2), Ciudad Real (1), Tarragona (1) y con edades comprendidas en los siguientes rangos: 21-25 años, 9; 25 a 29 años, 3; 30-39 años, 5 y 40-50 años, 6. Los entrevistados se dedican a diferentes ocupaciones: 3 administrativas, 2 profesoras, 2 estudiantes, 2 psicólogas, criminólogo, inversor, dependiente, repartidor, *community manager*, comercial, comerciante, publicista, panadero, estilista, *coach*, enfermera y bailarina. La muestra limita como segmento de población más joven al rango 21-25 años, es decir, la generación más madura de los *centennials*, tal y como ha justificado Kantar (2018), pues se trata de un colectivo que ya ha consolidado sus formas comunicativas de diálogo a través de *WhatsApp*. Profundizar en población por debajo de los 21 años consideramos que puede ser objeto de una futura investigación.

La hiperconversación se desarrolla en diferentes planos, con una estructura en ocasiones arbórea en la que se entremezclan dispositivos y espacios presenciales y *online*, y en la que las personas utilizan marcos de interpretación fruto de diferentes relaciones y experiencias, de los que surgen repertorios compartidos, que precisan de un análisis interpretativo. Por este motivo, este estudio se aborda desde la teoría fundamentada, a través de la codificación asistida por *software* de las entrevistas en las que los informantes desgranar sus prácticas cotidianas. Para la codificación con Atlas.ti 8.0, un programa CAQDAS (*Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software*) especializado en análisis cualitativo de datos, se parte de conceptos recogidos en el marco teórico y contextual, para agregar aquellos otros que afloran en el análisis como partes significativas de la información aportada por las personas entrevistadas y que se detallan en la presentación de resultados. Con ello, se construye una definición de la nueva conversación, así como de sus características esenciales y las variables que emergen en la saturación del análisis de los discursos.

La revisión literaria del marco teórico determina que la hiperconversación es accesible, gracias a que está permanentemente disponible en todo momento y lugar para todo el mundo; compleja, pues imita el procesamiento mental arbóreo, con saltos de pensamiento, secuencias multilineales en una realidad fragmentada donde se dan simultaneidad de ideas; espontánea, porque surge sin una planificación previa; extensible, en cuanto que amplía tiempos y espacios, y multicódigo ya que los interlocutores acuerdan y usan diferentes signos y fórmulas para entenderse a través del lenguaje virtual.

Partiendo de estas características inherentes a la hiperconversación, vamos a estudiar cómo se relacionan con las demás familias de códigos.

Tabla 1: Códigos agrupados en familias y su definición

Código	Descripción
Familia Tiempo	
Asincrónica	Se produce en diferente momento o espacio temporal
Efímera	Caduca, tiene una duración limitada y por poco tiempo
Infinita	Perdurable, no tiene fin y se mantiene en el tiempo, sirve para almacenar o guardar prueba de algo
Instantánea	Sucede de forma inmediata o es muy rápido
Sincrónica	Se produce o se hace al mismo tiempo
Ubicua	Presente en todas partes al mismo tiempo
Familia Espacio	
No presencial	Multiespacial o paralela, uno o varios de los interlocutores no se encuentran en el mismo espacio físico
Multidispositivo	Ordenador, <i>tablet</i> y <i>smartphone</i>
Ubicua	Presente en todas partes al mismo tiempo
Presencial	Los interlocutores están en el mismo espacio físico

Código	Descripción
Familia Social	
Cotidiana	Se hace de forma habitual o usual
Grupal	Intervienen varias personas
Informal	Propio del trato entre amigos o familiares libre de reglas protocolarias
Profesional	En el ámbito laboral
Familia Sujeto	
Abusiva	Uso abusivo de la práctica del <i>WhatsApp</i>
Subjetiva	El mensaje se interpreta o malinterpreta en función del pensamiento o sentimiento de la persona que lo recibe
Emociones	Tiene que ver con cómo hace que nos sintamos o si provoca alguna emoción por ser mediado por <i>WhatsApp</i>
Control	Marcas de control y privacidad: leído, estado, última conexión, escuchado
Personal	En el ámbito personal y no profesional o académico
Individual	Con uno mismo
Respetuosa	Poco invasivo, a veces se usa para pedir permiso para iniciar comunicación por otra vía y no requiere de respuesta inmediata, no tan directo y tiene que ver también con la mayor intimidad de no enfrentar una conversación cara a cara directa
Familia Formato	
Multiformato, multimedia y multicontenido	Imágenes, audios, enlaces, vídeos, capturas de diferentes contenidos propios o ajenos
Enriquecida	Con referencias visuales, sonoras o audiovisuales añadidas para enriquecer la conversación o hacer referencia a algo, incluso aludir a un mensaje anterior o a otra persona a través de diferentes elementos de la tecnología de <i>WhatsApp</i>

Fuente: Elaboración propia

5. Discusión

A partir de esta revisión de la literatura y el estado del arte, se consideran las características de la hiperconversación ^[1] como conceptos clave que se transforman en códigos con los que operar en el análisis asistido por *software* de la información obtenida en las entrevistas, estructuradas a partir de las aportaciones recogidas en el marco teórico, pero especialmente de los usos de los hablantes y se agrupan en familias de códigos con los que se valora el peso que para los sujetos tienen las nuevas opciones de tiempo, de espacio, de formas de lo social, de posiciones de sujeto o de formato. Para realizar un seguimiento del análisis, se detallan a continuación los resultados del análisis de los códigos empleados y su agrupación en familias expuestos en la tabla 1.

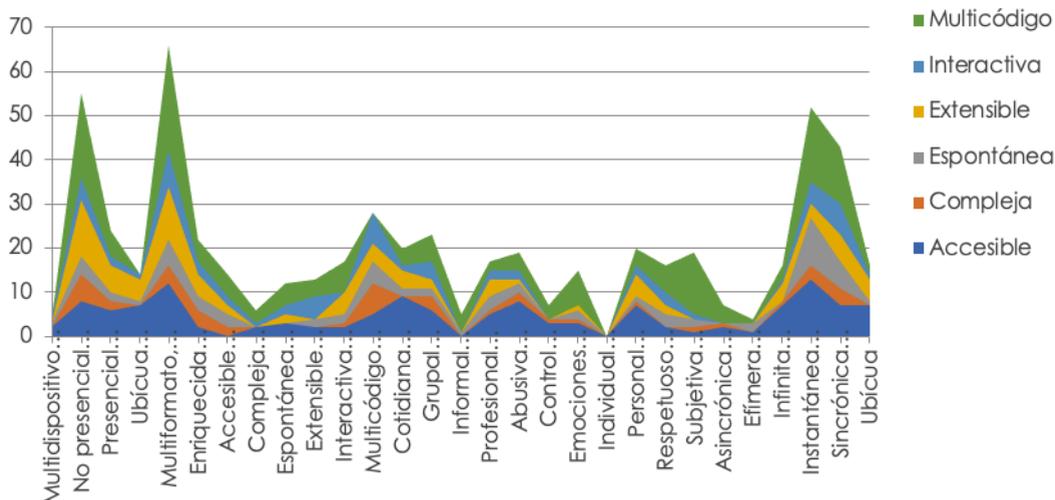
Tabla 2: Resultado general del análisis por familias y códigos

Familias	Códigos incluidos en cada familia					
Hiperconversación 186	Accesible 46	Compleja 11	Espontánea 18	Extensible 28	Interactiva 21	Multicódigo 62
Tiempo 249	Asincrónica 20	Efímera 6	Infinita 52	Instantánea 78	Sincrónica 67	Ubicua 26
Espacio 223	Multidispositivo 7	No presencial 119	Presencial 71	Ubicua 26		
Social 154	Cotidiana 43	Grupal 45	Informal 12	Profesional 54		

Familias	Códigos incluidos en cada familia						
Sujeto 318	Abusiva 76	Control 17	Emociones 67	Individual 13	Personal 58	Subjetiva 43	Respetuosa 44
Formato 141	Multiformato, multimedia y multicontenido 125	Enriquecida 16					

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1: Resultado general del análisis por familias y códigos



Fuente: Elaboración propia

6. Resultados: análisis de las entrevistas sobre la hiperconversación

Con esta primera aproximación, se dibuja un mapa mental del peso de determinadas categorías en la definición de la hiperconversación (186) en función de las opciones que ofrece la aplicación y de sus usos se definieron los conceptos a partir de las aportaciones del marco teórico. De estas variables se obtienen siete códigos esenciales:

- Accesible [2] (46), que equivale a las referencias sobre la conversación permanentemente disponible en todo momento y lugar para todo el mundo que señalan el nivel de penetración de estas aplicaciones: "El WhatsApp lo tienen desde niños hasta los abuelos, pasa por todas las generaciones" (OLB39F-M) [3]. Es un recurso permanente para las personas usuarias ya que siempre está disponible: "El WhatsApp lo tengo abierto siempre en una pestaña en el ordenador y también en el móvil porque a veces me consume muchos datos o mucha conexión" (DOG43F-A).
- Extensible (28): Esta característica agrupa los códigos que muestran cómo la hiperconversación se amplía en tiempos y espacios, cuando se pueden incluir referencias precisas como, por ejemplo, "la ubicación en tiempo real o la ubicación normal de siempre de pues 'estamos en tal sitio y mandas la ubicación'" (OLB39F-M), pero también cuando "puedes mandar los mensajes por escrito de qué está pasando, por ejemplo, en el lugar en el que está el grupo de amigos reunido..." (STC47M-A).
- Multicódigo (62) recoge las expresiones del uso de diferentes códigos comunicativos y si son aceptados por los interlocutores como los emoticonos, que fortalecen y enriquecen el significado del mensaje para que pueda entenderse con facilidad (Chairunnisa y Benedictus, 2017: 125) y se consideran una forma de expresar emociones en electrónica (Sampietro, 2021: 2), o la conversación a través de notas de voz: "Al principio, me llamó la atención lo de eso que podías hablar con notas de audios, que he visto a gente que en vez de llamarse están a lo mejor 5 minutos: una nota, el otro le responde, sí, sí..." (MJR45H-C).
- Interactiva (21): este código agrupa acciones de interactividad a través de la propia tecnología: "Si tú estás hablando con alguien por WhatsApp, le pones una canción, la

puedes buscar en Spotify o en YouTube, se la puedes adjuntar en el momento, fotografías, es como mucho más interactiva en esa manera" (STC47M-A).

- Espontánea (18): la conversación sin una planificación previa: "por ejemplo: estoy hablando por teléfono con mi familia y voy por la calle y les quiero enseñar algo, y cambio, cuelgo el teléfono y le hago una videollamada en ese momento para enseñar algo o para verlos" (OLB39F-M).
- Compleja (11): con este código se registran comentarios sobre el diálogo, cuando imita el pensamiento arbóreo, o que produce saltos, secuencias multilineales, fragmentada, o en simultaneidad de ideas: "La puedo contar vía escrita o vía audio. Puedo mantener conversaciones paralelas o juntar conversaciones" (PO44F-M).
- En el análisis se establecen las relaciones dominantes de la familia hiperconversación con el resto de las familias de códigos.

Tabla 3: Coocurrencia entre los códigos de la familia hiperconversación con las familias espacio, formato, social, sujeto y tiempo

	Accesible	Compleja	Espontánea	Extensible	Interactiva	Multicódigo	Total
Espacio	23	8	8	24	9	25	97
Formato	14	8	9	17	11	29	88
Social	20	4	8	10	7	16	65
Sujeto	24	6	10	9	8	39	96
Tiempo	37	9	20	18	14	40	138

Fuente: Elaboración propia

6.1. El tiempo en la hiperconversación

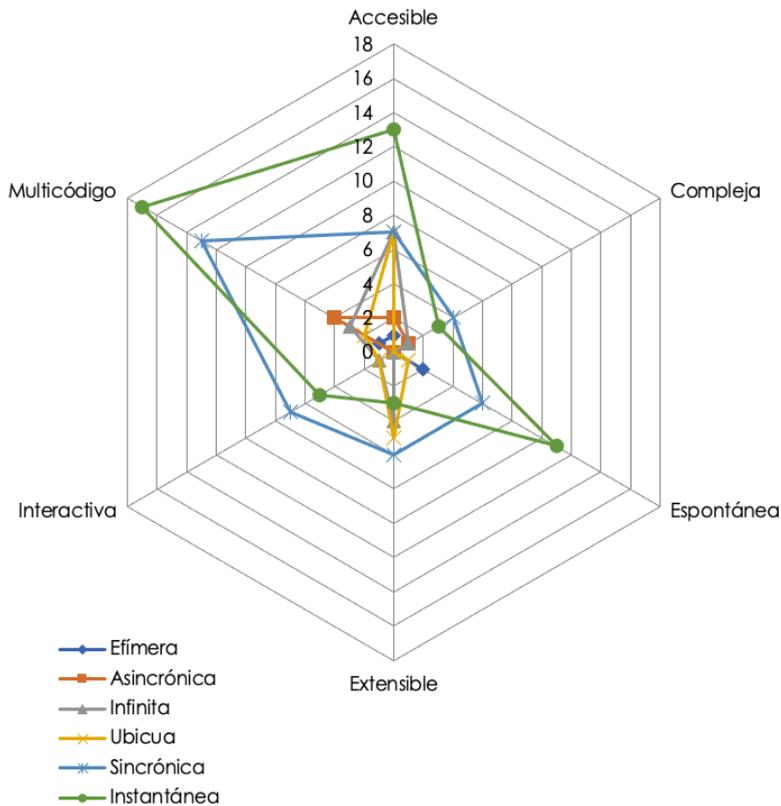
Las coocurrencias más productivas se registran con la familia de códigos de tiempo, con la que producen un total de 138 coincidencias, a partir de la vivencia temporal de los diálogos y que se han definido a través de los siguientes conceptos: asíncrona (7), efímera (4), ubicua (16), infinita (26), instantánea y sincrónica. En el análisis predomina la frecuencia de los códigos instantánea (52) y sincrónica (43).

La aplicación está siempre accesible en el móvil, y así contribuye a la comunicación instantánea y espontánea (en coocurrencia, 11) y produce la sensación de que "puedes en cualquier momento comunicarte con la persona que necesitas" (MRO30F-C). La aplicación está siempre disponible: "Puedes escaquearte de esa reunión y/o clase y transmitir algo que se te pasa por la cabeza importante y, al revés, te pueden decir algo importante" (SL30F-Á).

La conversación espontánea incluye imágenes y escenas cotidianas: "Es una forma también de aproximar a la persona con la que estás hablando con el entorno en ese momento; 'estoy tomando una birra', o 'estoy tomando algo con alguien y llamo' y 'ah, pues mira donde estamos', o incluso a mis padres, o 'estoy cocinando y mira lo que estoy haciendo, sí'" (VNJ42F-T). Son prácticas que a menudo dirigen las acciones, incluso el consumo: "Hay mucha gente que hace... 'Oye, ¿me mandas la foto de esto que voy a comprar?'" (MJR45H-C).

El multicódigo (40) facilita una expresión muy escueta: "Lo positivo es que puedes reducir en tres palabras algo que quieres decir [...], es algo rápido, eficiente" (ESM38F-C). La conversación instantánea y multicódigo (17) combina formatos para la eficacia comunicativa: "El escribir a mí me cansa, pero sí que es verdad que fotos, audio y ubicación me parecen súper importantes" (ESM38F-C).

Gráfico 2: Coocurrencias de las características de la hiperconversación con los códigos de la familia tiempo



Fuente: Elaboración propia

En la hiperconversación, la sincronía (43) es coherente con el diálogo que se hace extensible (6): “Nos vemos que a mitad de tal sitio’ y utilizo la ubicación en tiempo real desde el *WhatsApp* y vas viendo cómo se va moviendo el muñequito de esa persona y por donde te vas moviendo tú y vais encontrándoos en ese punto intermedio” (OLB39F-M). La sincronía que propicia el soporte de la *app* lleva a combinar diferentes modalidades de diálogo: “Poder chatear así directamente y luego la vídeo llamada y adjuntar archivos” (MRO30F-C).

La nueva conversación también se hace multimedia (66) y extensible (18), como una ampliación en tiempos y espacios de la conversación convencional: “Tiene muchas cosas buenas: Una llamada, que puedes transmitir más cosas, no puedes mostrarlas, tienes que hacer un ejercicio de imaginación y aquí, pues incluso las puedes guardar” (OLB38F-M). En la dimensión de extensible la conversación también incluye alguna acción cotidiana (4), charlas o escenas que discurren en presencial (6): “Si estoy haciendo algo que me gusta un montón y lo comento con alguien en ese momento presente o a lo mejor me pregunta algo y le digo ‘pues es que ahora estoy tal’ y entonces comparto directamente lo que estoy haciendo yo presencialmente con esa persona” (ECR48F-C).

Se entiende la conversación como infinita (16), como una sucesión de actos comunicativos de un mismo hilo argumental en lapsos de tiempo indefinidos: “Ahora yo no espero tanto que lo reciban, sino que yo lo lanzo y ahí ya lo verán” (VNJ42F-T). La hiperconversación se registra en tiempo indeterminado: “Con *WhatsApp* pues tú lo dejas ahí lo que quieras decir y sabes que ya la persona te va a contestar cuando pueda” (MRO30F-C). Ahora se comprende el diálogo como flexible y abierto: “Eso sí, la ventaja de *WhatsApp* es que puedo dejar una conversación cuando quiera, retomarla una semana después, un mes después, no contestar...” (STC47H-A).

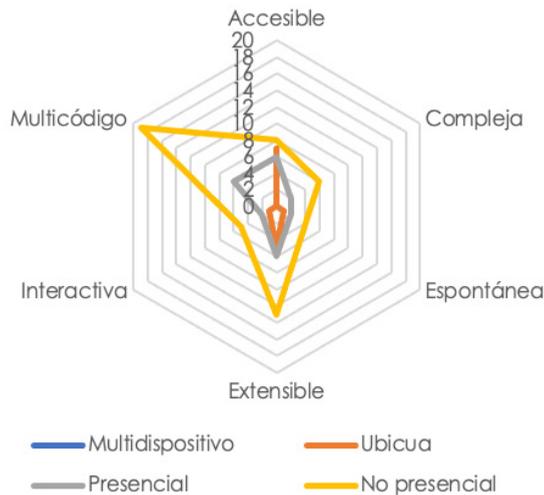
6.2. El espacio en la hiperconversación

La familia espacio produce un resultado de 97 coincidencias, que se corresponden a los códigos multidispositivo (4, como referencias a cuando se registra en ordenador, *tablet* y *smartphone*), no

presencial (55), presencial (24) y ubicua (14). Destaca como muy numerosa la hiperconversación no presencial (55) ya que su resultado duplica el de presencial (24), un código que recoge las referencias al diálogo entre personas en el mismo espacio físico.

La conversación no presencial (13) y ubicua (5) se hace extensible cuando se valora el efecto de que "acorta distancias" (DOG43F-A), porque *WhatsApp* ayuda a mantener más el contacto: "siempre lo he utilizado un poco para saber cómo está la gente que no veo de forma tan habitual" (IPC38F-M) o en el caso de "las relaciones interpersonales porque, por ejemplo, si una persona tiene una pareja y vive lejos de ella, el medio de comunicación más inmediato es *WhatsApp*, por si pasa cualquier cosa incluso a la hora de que te suceda algo, un accidente" (VMR22F-C).

Gráfico 3: Coocurrencias de las características de la hiperconversación con los códigos de la familia espacio



Fuente: Elaboración propia

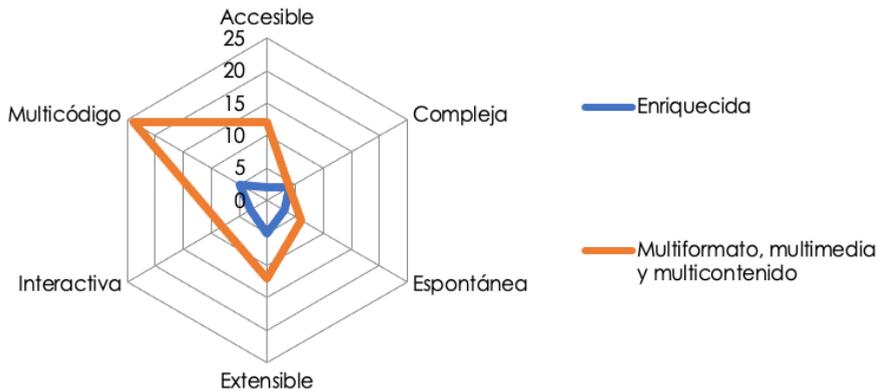
La conversación no presencial (119) se registra gracias a que es accesible (8), extensible (con no presencial se registran 13 coocurrencias), código que se aplica cuando la conversación que se amplía en tiempos y espacios, también en multiformato: "Mandar documentos, recibirlos, fotos, vídeos, audios... El poder estar en un estado real manteniendo una reunión o teniendo una clase online, por ejemplo, con un profesor" (ESM38F-C).

Cuando los interlocutores están en el mismo espacio físico e interactúan puede registrarse sincronía ya que se trata de una conversación de doble canal, cuando es presencial (24) o cara a cara, y en simultáneo a través de la aplicación *WhatsApp*: "Cuando estoy rodeado de gente y estoy con mi amigo y le quiero decir algo sin que nadie se entere, le mando un mensaje y él y yo nos entendemos" (MPC21M-C). La hiperconversación permite las interacciones cara a cara con la inclusión no presencial de quienes se encuentran en otro lugar: "Puedes estar obviamente, todos lo sabemos, conectado con personas que están en otra parte del mundo, incluirlas en la conversación, rememorar momentos y rememorar personas y llamar en ese instante y aunque no uses el vídeo o la grabación, sí puedes mandar los mensajes por escrito de qué está pasando, por ejemplo, en el lugar en el que está el grupo de amigos reunido..." (STC47M-A). La conversación no presencial y grupal (8) mejora los contactos interpersonales: "Estás en un grupo... pues eso, más o menos sé cómo le va a Laura del grupo, pero yo a Laura no la llamaría... Entonces sí que me sirve para estar más en contacto con ella, y creo que eso es un poco general" (IPC38F-M).

6.3. El formato en la hiperconversación

La familia formato muestra las opciones tecnológicas que se incorporan a la hiperconversación, con la que se producen 88 coocurrencias, de las que la gran mayoría se refieren al concepto multiformato, multimedia y multicontenido (66), en el que se agrupa la inclusión de imágenes, audios, enlaces, vídeos, capturas de diferentes contenidos propios o ajenos en la hiperconversación. El multiformato es una de las características por las que el diálogo se hace extensible (12) y en algunas ocasiones como multimedia: "enviar fotos de pantalla e incluso para enviar pantallazos en el trabajo de 'está pasando esto'" (OLB39F-M).

Gráfico 4: Coocurrencias de las características de la hiperconversación con los códigos de la familia formato



Fuente: Elaboración propia

El diálogo multicódigo (24) combina elementos en favor de la economía del lenguaje: “El poder mandar audios. Me llama la atención ya que ahorra al emisor mucho del tiempo que tardaría en escribir dicho mensaje” (MCR21M-A) o “Podemos resolver como... o sea, imagínate, le mando una ficha, entonces en la misma ficha hay que abrir por *WhatsApp* porque la tengo en mi teléfono en una foto” (DOG43F-A).

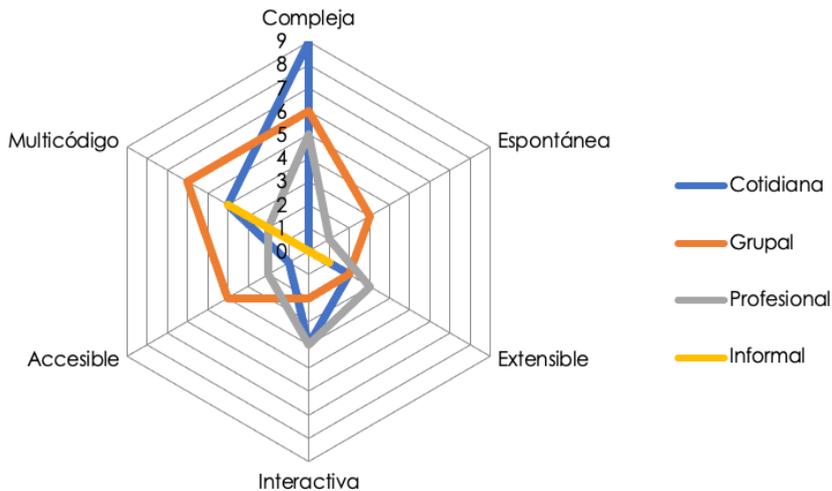
Así es como se conforma una nueva conversación enriquecida (22) para ampliar información o aludir a un mensaje anterior o a otra persona: “Compartir cosas que a lo mejor no son materiales y no las puedes compartir en una conversación presencial, eso también sería algo súper útil que usamos creo ya el 100 % de los usuarios de *WhatsApp*” (LRE25F-S). Un caso concreto de su uso referencial es el que se hace como testimonio irrefutable de lo dicho: “Por ejemplo cuando estoy con alguien de mucha confianza y le estoy contando alguna trifulca amorosa y necesito explicarle bien lo que esa persona me dijo o lo que yo le dije y entonces se lo enseño directamente” [en el *WhatsApp*] (ECR48F-C). En combinación con la etiqueta emociones, muestra también el valor referencial para el recuerdo y la nostalgia: “Se guardan las conversaciones ahí, entonces son como archivos, archivos de conversaciones personales que tú tienes y que en un momento dado ahí los tienes” (ECR48F-C).

Los usos del multiformato son muy creativos para el diálogo que se construye, así como multicódigo (24), ya que permiten incorporar todo tipo de recursos: “Yo creo que todo viene a base de intentar tener que una conversación por *WhatsApp* sea lo más real posible. Entonces por eso se usan distintos caracteres, o se usan *gifs* o añades a personas o para intentar como asemejarse a lo que tú podrías comunicar a una persona en una conversación real presencial” (LRE25F-S). También se hace significativa la asociación con extensible (12): “El *WhatsApp* puede complementar a la conversación cara a cara, sirviendo para compartir esa foto o ese enlace del que se está hablando” (JPV24M-B). Los enlaces en la conversación amplían las posibilidades de lectura e interpretación y contribuye a su característica compleja (8). Los códigos de multiformato, multimedia y multicontenido se registran ejemplos del uso de la fotografía, las notas de voz y los links, con los que se acredita lo dicho en la hiperconversación: “Si estoy haciendo una referencia a algo y la persona quiere la información sí puedo reenviársela por *WhatsApp*” (DOG43F-A). Incluso, muchas personas lo utilizan como archivo personal o como bloc de notas, creando un canal de chat propio y exclusivo, en el que se almacena información, datos o enlaces para consulta propia.

6.4. El nuevo estilo social de la hiperconversación

La penúltima familia de códigos para el análisis de la hiperconversación es la que hemos denominado como social (81), que agrupa los códigos de grupal (23), cotidiana (20), profesional (17), e informal (5). Como ya hemos visto, la nueva conversación es accesible (46, en valor absoluto) y ello contribuye a que sea cotidiana (9, en coocurrencia con accesible), gracias a que es menos costosa: “Antes una llamada era muy cara, no todo el mundo podía tener el ordenador conectado, etc., pero sí tienes el móvil [...] y si te conectas al Wi-Fi no tienes que usar ni siquiera tus datos” (DOG43F-A).

Gráfico 5: Coocurrencias de las características de la hiperconversación con los códigos de la familia social



Fuente: Elaboración propia

La nueva conversación es mucho más a menudo grupal (23) y colectiva, un aspecto similar a las redes sociales cuando, por ejemplo, la charla se convierte en un canal de difusión de publicaciones, información y noticias: "Compartir archivos también, que es muy directo. Y como la gente hoy en día hace un uso casi continuo del *WhatsApp* pues es como una manera muy rápida de hacer llegar a la gente cierto tipo de noticias" (MJR45H-C). La conversación grupal es un canal de coordinación colectiva: "Crear grupos y coordinarse para hacer algo, puedes hacer que todos los implicados tengan la información necesaria de forma rápida y todos a la vez" (JPV24M-B).

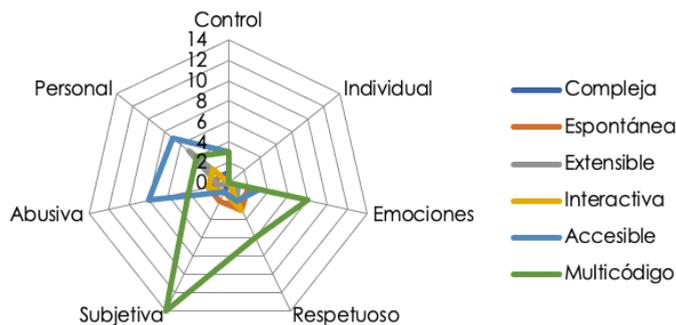
Una característica común de *WhatsApp* con las redes sociales es el uso del 'estado', que surge de las *stories* de Instagram: "Me ha sorprendido mucho como tiene bastante repercusión entre tus contactos, incluso de gente con la que hace muchísimo tiempo que no hablas y que te contactan a través de ese estado que has puesto y te dejan comentarios o te dicen cosas como si fuera una red social" (OLB39F-M). A menudo, es una forma de reiniciar la conversación: "Eso como de dejar: 'Pues mira, estoy aquí, hoy estoy aquí'; como eso tiene una duración de 24 horas la gente mira los estados y deja comentarios... Dicen cosas..." (OLB39F-M).

La asociación entre grupal y profesional (17), la coordinación muestra aspectos comunes con la economía colaborativa y las soluciones colectivas: "Para buscar trabajo, porque estoy en grupos de trabajo; para compartir el coche, porque estoy en grupos de compartir coche; estoy en grupos de donaciones, o de intercambios o de trueques" (ECR48F-C). De hecho, cuando atendemos a la característica cotidiana (20) como habitual o usual, vemos que se considera más frecuente que el acceso a redes sociales y que ha desplazado en el mundo profesional a cualquier otro canal más convencional: "Lo que más me sorprende es que las empresas lo usen y a lo mejor te digan 'no, no, mándame este documento por *WhatsApp*' [...] ahora está tan normalizado que incluso para eso, ¿no?" (LRE25F-S). Se considera una utilidad que aporta ventajas al trabajo cotidiano: "'Oye, ¿quieres [que] te envíe la factura por *WhatsApp*? Eso es fácil o te envío las imágenes de los productos por *WhatsApp*, pues a mí me va súper bien" (VNJ42F-T). En relación con la característica grupal, se considera a menudo la conversación como abusiva (19): "En los grupos la gente se pasa mucho, se permiten muchísimas licencias que no se las permitían antes ni que se las permiten en persona" (ECR48F-C). Se valora también la vivencia abusiva de una aplicación siempre presente que genera dependencia: "está todo el mundo muy enganchado, demasiado"(ACR29F-C) o "lo tenemos tan integrado que no podemos apagarlo" (LRE25F-S).

6.5. El sujeto en la hiperconversación

Por último, la familia SUJETO (96 coincidencias), entre las que resultan más significativas las asociaciones con los códigos: abusiva (19), personal (20) y subjetiva (19), y que además reúne los siguientes códigos: control (7), emociones (15), y respetuosa (16).

Gráfico 6: Relaciones de la familia hiperconversación con la familia Sujeto



Fuente: Elaboración propia

La conversación es subjetiva (43) porque el mensaje se interpreta o malinterpreta en función del pensamiento o sentimiento de la persona que lo recibe. Los mensajes se interpretan desde la subjetividad ante las dificultades del nuevo estilo comunicativo: "La falta de posibilidad de entender la ironía y estas movidas, la falta de hacerla... aunque, bueno, en realidad eso lo compenso un poco con los emoticonos, ahora que lo pienso" (IPC38F-M). Hemos recogido testimonios que entienden que las nuevas utilidades de la aplicación ayudan a evitar confusiones: "Igual *WhatsApp* tiene esa función de responder un mensaje concreto [...] entiendo que esa funcionalidad la pusieron por demanda de los usuarios, porque a veces podían suceder este tipo de conflictos de no entender la conversación adecuadamente, ¿no? Para evitar errores" (OLB39F-M). La valoración personal (20) se interpreta desde las emociones (15) y la transformación de la comunicación más íntima: "Mis conversaciones por *WhatsApp*, sobre todo, las más largas o las que más mantengo, son las que tienen que ver con las emociones; o bien con gente con la que tengo relación o bien con amigos o familiares o lo que sea que estoy contándole cosas más personales intensas, profundas y cansinas" (ECR48F-C).

En la familia SUJETO adquieren mucha importancia las etiquetas de control (7) y respetuosa (16): "Creo que algo negativo es la poca privacidad que tenemos respecto a los mensajes que enviamos, el contenido que difundimos y que se nos puede añadir a grupos en los que realmente no queremos estar" (LRM23M-A). Las marcas de control que creó *WhatsApp* y que informan de la disponibilidad o de la recepción y la lectura del mensaje producen mucho rechazo porque conducen a situaciones difíciles en la relación personal: "El *tick* azul y la última hora de conexión, yo sé que hay gente que lo tiene puesto porque no es relevante para ellos, pero creo que debería premiar la privacidad, incluso conozco situaciones desagradables creadas a cuenta de esos datos" (VMR22F-C). Las formas de cortesía de la conversación presencial han cambiado; hay personas que se sienten expuestas a comentarios molestos u ofensivos: "Creo que es porque encuentran como una especie de anonimato y a través de los grupos de *WhatsApp* o de los grupos de cualquier red social para desfogar" (ECR48F-C). Para otras, el teléfono se convierte en un obstáculo para la conversación cara a cara: "En general cuando estoy con gente lo que evito es usar el teléfono en general, no estar mirándolo, estar consultándolo porque es algo que además me da coraje, es algo que me está interrumpiendo" (OLB39F-M).

7. Conclusiones

Ahora las conversaciones, que eran imposibles en la era de los medios masivos de comunicación, se han hecho cotidianas, versátiles y transformadoras, amplían nuestra conectividad y las formas de socialización. La nueva realidad la hemos definido como hiperconversación a través de 28 características que surgen de la experiencia de las personas usuarias sobre su comunicación dialógica a través de *WhatsApp*. Es un nuevo estilo de formas híbridas de charla tanto sincrónica como asincrónica, en presencia o en ausencia, enriquecida, extensible, infinita en la que se combinan diferentes planos de interacción y un estilo diferente de socialización. La rapidez, la posibilidad de interactividad y la asociación son las cuestiones clave de ese proceso en un contexto de mediación recíproca y prolongada, como defendió Lévy (2007).

La hiperconversación es más accesible y espontánea. Sin embargo, el diálogo es más personal y subjetivo, puesto que rompe las reglas culturales de las conversaciones cara a cara cuando pueden ser no presenciales y asíncronas. Estos intercambios ya no exigen el mismo nivel de atención que las llamadas telefónicas, ahora hay conversaciones paralelas y simultáneas sin que pese la sanción social por descortesía. La nueva conversación es subjetiva y libre, las charlas comienzan y terminan, se retoman o se abandonan sin protocolo. Silenciamos las conversaciones aburridas y hostiles, respondemos cuando nos parece oportuno o incluso no producen respuesta alguna.

El *software* tiene un valor performativo porque cambia las dinámicas conversacionales con otros recursos, modalidades temporales, presenciales y sociales. Entre los hallazgos de esta investigación, se encuentran la creación de nuevos canales paralelos para el diálogo o la fuerza de la conversación extensible o el valor referencial de la charla. Todo ello porque la hiperconversación es compleja en itinerarios de lectura, en códigos y formatos, en tiempos y espacios y ocupa toda la experiencia *onlife* (Floridi, 2015). La nueva conversación combina lo presencial con lo no presencial, y se constituye en lo que algunos informantes califican de “yo real y digital” (STC47M-A). Los significados se construyen en la negociación, a partir de una red de conexiones con otros chats, con recursos de la web o vídeos propios se configura una experiencia enriquecida respecto a la comunicación no verbal tradicional. La intuición, el sobreentendido y lo intertextual orientan con frecuencia tanto la lectura como la escritura a través de la asociación de ideas. Las personas usuarias que se han adaptado a las ventajas comunicativas mientras se crean nuevas formas ante una conectividad que nos amplía tiempos, espacios, escenarios, contactos, emociones... Una cultura compartida trata de responder a los significados, turnos de palabra, la duración de los diálogos, la inclusión de personas interlocutoras, el solapamiento de conversaciones, dentro de lo que se podría definir como una ‘cultura WhatsApp’.

La relación dialogada de la hiperconversación muestra esa fusión de la cultura y la metacultura, como espacios paralelos de interacción, en los que se registra una nueva vivencia sensorial y vital. Las acciones comunicativas abarcan todos los planos de una socialidad ampliada como el resultado de una tecnología que facilita la sincronía, la ubicuidad y la continuidad (Aguado, 2018) que se prolonga en el tiempo, alcanza nuevas oportunidades espaciales, refuerza las relaciones de la comunidad a través de procesos de microcoordinación.

Pero, mientras, se multiplica la hiperconversación que nos lanza a la multitarea, a la dispersión de la atención, a la evitación del contacto personal y de la reflexión. El diálogo presencial o incluso hablar por teléfono se convierte en ocasional o poco frecuente, y las conversaciones han ido mutando en su forma y posibilidades en función de nuevas incorporaciones tecnológicas como el *doble check*, que evidencia el silencio y conflictos en las relaciones, y el estrés entre los participantes (Blabst y Diefenbach, 2017: 1). Estas nuevas formas de control (Aguado, 2018) afectan a la intimidad o a la privacidad, son un motivo de rechazo del uso de aplicaciones por parte de las personas usuarias y, además, los diálogos se hacen perdurables. La hiperconversación, por cuanto se establece como infinita, accesible, espontánea, extensible o ubicua necesita de formas respetuosas y de cortesía pendientes de negociación social sobre las respuestas, el silencio, la duración o las interrupciones para que esta charla no sea considerada como abusiva.

8. Contribución específica de cada firmante

Contribuciones	Firmantes
Concepción y diseño del trabajo	Firmante 1
Búsqueda documental	Firmante 1
Recogida de datos	Firmante 2, Firmante 3
Análisis e interpretación crítica de datos	Firmante 2
Revisión y aprobación de versiones	Firmante 1, Firmante 2

9. Financiamiento

La investigación de la que deriva este artículo no contó con fuentes de financiamiento.

10. Declaración de conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe ningún conflicto de intereses.

11. Referencias

Alonso, G., y Arébalos, A. (2009). *La revolución Horizontal. El poder de la comunicación en manos de la gente*. Ediciones B.

Aguado Terrón, J. M. (2018). El mensaje es el medio. Las aplicaciones de mensajería como interfaz emergente en el ecosistema móvil. *RAE-IC: Revista de la Asociación Española de Investigación de la Comunicación*, 5(10), 2-9. <https://doi.org/10.24137/raeic.5.10.1>

- Babaola, J. A. (2017). Semiotics in the WhatsApp conversations of undergraduate students of Obafemi Awolowo University, Ile Ife, Osun State, Nigeria. *International Journal of English and Literature*, 8(5), 43-62. <https://doi.org/10.5897/IJEL2017.1047>
- Benítez-Eyzaguirre, L., y Arencón-Beltrán, S. (2020). Epistemología feminista y digital en el análisis de la comunicación del ciberfeminismo. *IC – Revista Científica de Información y Comunicación*, 17, 369-394. <http://dx.doi.org/10.12795/IC.2020.i17.16>
- Blabst, N., & Diefenbach, S. (2017). WhatsApp and Wellbeing: A study on WhatsApp usage, communication quality and stress. In *Proceedings of the 31st International BCS Human Computer Interaction Conference (HCI 2017)* 31 (pp. 1-6). <https://doi.org/10.14236/ewic/HCI2017.85>
- Castineira-Benitez, T. A., & Flores-Salgado, E. (2018). The use of politeness in WhatsApp discourse and move 'requests'. *Journal of Pragmatics*, 133, 79-92. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2018.06.009>
- Celaya, M., Chacón, A., Chacón, A., y Urrutia, E. (2015). *El impacto de WhatsApp en la vida cotidiana de las personas- ¿Hace la sociedad más humana?* Estudio para Excellent. <https://bit.ly/3z5f1ai>
- Chairunnisa, S., & Benedictus, A. S. (2017). Analysis of Emoji and Emoticon Usage in Interpersonal Communication of Blackberry Messenger and WhatsApp Application User. *International Journal of Social Sciences and Management*, 4(2), 120–126. <https://doi.org/10.3126/ijssm.v4i2.17173>
- Chan, T. J., Yong, W. K., & Harmizi, A. (2020). Usage of WhatsApp and Interpersonal Communication Skills among Private University Students. *Journal of Arts & Social Sciences*, 3(2), 15-25. <https://bit.ly/3v9CvtS>
- De-Luca, N. (2021). Análisis del marcador "tipo" en memes: hacia el concepto de marcador-meme en WhatsApp de interacciones juveniles. *REDD: Revista de estudios del discurso digital*, 4, 49-70. <https://doi.org/10.24197/redd.4.2021.49-70>
- Fernández-Amaya, L. (2019). Disagreement and (im)politeness in a Spanish family members' WhatsApp group. *Russian Journal of Linguistics*, 23(4), 1065-1087. <http://dx.doi.org/10.22363/2687-0088-2019-23-4-1065-1087>
- Fernández-Rodríguez, E., y Gutiérrez-Pequeño, J. M. (2016). La socialización de los jóvenes interconectados: experimentando la identidad en la sociedad aumentada. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 21(2), 171-190. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v21i2.10330>
- Floridi, L. (Ed.) (2015). *The Onlife Manifesto Being Human in a Hyperconnected Era*. Springer Open. <https://www.doi.org/10.1007/978-3-319-04093-6>
- Giang, B. K. (2019). Relationships between use of social networking sites and study habits and interpersonal relationships among Vietnamese university students. *North American Journal of Psychology*, 21(3), 503-516. <https://bit.ly/3Ov8PhJ>
- Jenkins, H., Ito, M., & Boyd, D. (2015). Participatory culture in a networked era: a conversation on youth, learning, commerce, and politics. *European Journal of Communication*, 31(4), 495-495. <https://doi.org/10.1177/0267323116659010g>
- Kaufmann, K. & Peil, C. (2020). The mobile instant messaging interview (MIMI): Using WhatsApp to enhance self-reporting and explore media usage in situ. *Mobile Media & Communication*, 8(2), 229-246. <https://doi.org/10.1177/2050157919852392>
- Kantar. (2018). *Centennials a los 21*. <https://bit.ly/3aZZVuJ>
- Levine, R., Locke, C., Searls, D., & Weinberger, D. (1999). *The Cluetrain Manifesto*. Perseus Books. <https://doi.org/10.1080/1478336032000051430>
- Lévy, P. (2007). *Cibercultura. La era de la sociedad digital*. Anthropos. <https://bit.ly/3b1fHFC>
- Ling, R., & Lai, C. (2016). Microcoordination 2.0: Social Coordination in the Age of Smartphones and Messaging Apps. *Journal of Communication*, 66(5), 834–856. <https://doi.org/10.1111/jcom.12251>
- Maros, A., Almeida, J., Benevenuto, F., & Vasconcelos, M. (2020). Analyzing the Use of Audio Messages in WhatsApp Groups. In *Proceedings of The Web Conference 2020 (WWW '20)* (pp. 3005-3011). <https://doi.org/10.1145/3366423.3380070>

Nouwens, M., Griggio, C. F., & Mackay, W. E. (2017). "WhatsApp is for family; Messenger is for friends": Communication Places in App Ecosystems. In *CHI '17: Proceedings of the 2017 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 727–735). <https://doi.org/10.1145/3025453.3025484>

Martín, R. (2016). La conversación guasap. *Pragmática Sociocultural*, 4(1), 108-134. <https://doi.org/10.1515/soprag-2015-0010>

Pink, S., & Hjorth, L. (2013). The digital wayfarer: Reconceptualising camera phone practices in an age of locative media. *Mobile Media & Communication*, 2(1), 40-57. <https://doi.org/10.1177/2050157913505257>

Resende, G., Melo, P., Reis, J. C. S., Vasconcelos, M., Almeida, J. M., & Benevenuto, F. (2019). Analyzing Textual (Mis)Information Shared in WhatsApp Groups. In *WebSci '19: Proceedings of the 10th ACM Conference on Web Science* (pp. 225–234). <https://doi.org/10.1145/3292522.3326029>

Rosenfeld, A., Sina, S., Sarne, D., Avidov, O., & Kraus, Sarit (2018). A Study of WhatsApp Usage Patterns and Prediction Models without Message Content. *arXiv preprint*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1802.03393>

Rubio-Romero, J., & Perlado-Lamo-de-Espinosa, M. (2015). El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: Una aproximación a través de los jóvenes universitarios. *Icono14*, 13 (2), 73-94. <https://doi.org/10.7195/ri14.v13i2.818>

Sampietro, A. (2021). Emojis and the performance of humour in everyday electronically-mediated conversation. A corpus study of WhatsApp chats. *Internet Pragmatics*, 4(1), 87 – 110. <https://doi.org/10.1075/ip.00062.samp>

Taipale, S., & Farinosi, M. (2018). The Big Meaning of Small Messages: The Use of WhatsApp in Intergenerational Family Communication. In J. Zhou & G. Salvendy (Eds.), *Human Aspects of IT for the Aged Population. Acceptance, Communication and Participation. ITAP 2018. Lecture Notes in Computer Science* (pp. 532-546). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-92034-4_40

Turkle, S. (2017). *En defensa de la conversación. El poder de la conversación en la era digital*. Ático de los libros.

Strauss, A., y Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa: técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundada. Editorial Universidad de Antioquia. <https://bit.ly/3BdRixM>

Villafán-Amezcuca, L. A. (2015). La mensajería instantánea móvil como ambiente de aprendizaje ubicuo para las generaciones digitales. *A&H, Revista de Artes y Humanidades*, 1, 101-110. <https://bit.ly/3cBf4wB>

Notas

1. En mayúsculas aparecen los nombres de las familias de códigos en los que se ha basado el análisis; cada familia agrupa un número de variables que describen el campo de análisis, tal como se muestra en la Tabla 2.
2. Entre paréntesis se indica el número de veces que se registran afirmaciones que coinciden con la definición del código o variable que se ha utilizado para el análisis de los resultados de trabajo de campo.
3. Entre paréntesis se muestra el código que identifica a la persona informante. El código está formado por las iniciales del nombre de esta persona, seguido de la edad y género, y tras el guión la inicial de la provincia donde reside.