



## Hacia la generación muda: Tendencias en el uso de WhatsApp por centennials, millennials y generación X


**Celia de Marcos Fernández**

Universidad de Cádiz (España) ✉ 


**Lucía Benítez-Eyzaguirre**

Universidad de Cádiz (España) ✉ 

**Sebastián Ruiz-Cabrera**

Universidad de Girona (España) ✉ 

**Lucía Acosta-Calderón**

Universidad de Cádiz (España) ✉ 

<https://dx.doi.org/10.5209/tekn.94858>

Recibido: 2 de marzo de 2024 • Aceptado: 13 de mayo de 2024 • OPR

**Resumen.** Este artículo aborda el fenómeno de la conversación que la generación de los centennials ('generación muda') desarrolla a través de la mensajería instantánea WhatsApp. El análisis de veintitrés entrevistas a personas de diferentes generaciones (*centennials*, *millennials* y generación X) sobre su uso conversacional de WhatsApp permite identificar las características de la conversación de la generación muda: la presencialidad, la no presencialidad, las emociones y el respeto, así como las diferencias que se registran en estos valores entre las tres generaciones. Los resultados también muestran un rasgo distintivo en las formas de conversación de los centennials (18-25 años). Estos jóvenes prefieren la mediación tecnológica y utilizan el móvil como escudo protector: la naturaleza simultánea y presencial de la conversación convencional les resulta incómoda.

**Palabras clave:** comunicación digital; diferencias intergeneracionales; mediación tecnológica; mensajería instantánea; telenofobia.

### **ENG** Towards the mute generation: Trends in the use of WhatsApp by Centennials, Millennials and Generation X

**ENG Abstract.** This article addresses the phenomenon of conversation that the Centennial generation ('mute generation') develops through the instant messaging app WhatsApp. The analysis of twenty-three interviews with people from different generations (Centennials, Millennials, and Generation X) regarding their conversational use of WhatsApp allows for identifying the characteristics of conversation within the mute generation: presence, non-presence, emotions, and respect, as well as the differences observed in these values among the three generations. The results also reveal a distinctive feature in the conversation styles of Centennials (18-25 years old). These young people prefer technological mediation and use their mobile phones as a protective shield: the simultaneous and face-to-face nature of conventional conversation makes them uncomfortable.

**Keywords:** digital communication; generation gaps; instant messaging; technological mediation; telephobia.

**Sumario.** 1. Introducción. 2. Conexión, contacto y desconexión. 3. Materiales y métodos. 4. Resultados. 5. Conclusiones. 6. Disponibilidad de datos depositados. 7. Declaración del uso de LLM. 8. Declaración de la contribución por autoría. 9. Referencias.

**Cómo citar:** de-Marcos Fernández, Celia; Benítez-Eyzaguirre, Lucía; Ruiz-Cabrera, Sebastián y Acosta-Calderón, Lucía (2024) Hacia la generación muda: Tendencias en el uso de WhatsApp por centennials, millennials y generación X. Teknokultura. Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales, 22(2). <https://dx.doi.org/10.5209/tekn.94858>

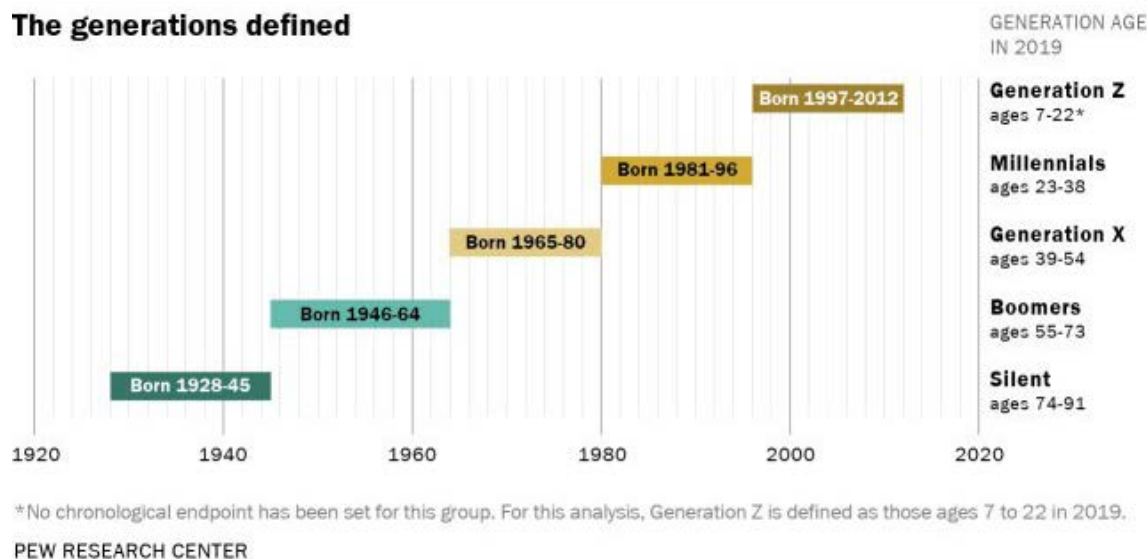
## 1. Introducción

La 'generación muda', en el contexto de la era digital, se caracteriza por una preferencia por la comunicación escrita digital sobre las interacciones verbales en persona o por teléfono. Según Pablo Canfranc (2019), esta generación evita las llamadas telefónicas y, en su lugar, prefiere utilizar notas de voz u otros medios de mensajería digital. Esta idea ha sido respaldada por estudios como el realizado por Pew Research Center (2020) o el Common Sense Media (2021), en el que se apunta que el 54% de los jóvenes entre 18 y 24 años prefieren enviar mensajes de texto en lugar de hablar en persona. Este cambio significativo en las dinámicas de comunicación interpersonal tiene su punto de inflexión durante la pandemia de la COVID-19 como han recogido Bora Erdem (2021) o Natasha Magson et al. (2021) quienes proporcionan una comprensión

más profunda sobre cómo los jóvenes han adaptado sus patrones de comunicación y han utilizado diversas plataformas tecnológicas para mantenerse conectados en medio de la crisis sanitaria global.

Las charlas sin voz o no presenciales son tendencias en crecimiento, mientras la llamada de teléfono convencional está ya fuera de la costumbre social entre las generaciones *centennial* y *millennial* (Figura 1). El último informe sobre el estado de las telecomunicaciones en España de 2023 indica que la actividad digital favorita es mandar mensajes de WhatsApp. El 70% lo haría varias veces al día y un 30% preferiría enviar notas de voz antes que hacer una llamada (Nae, 2024). Además, el estudio anual We are social (2023) habla de 40,7 millones de españoles activos en redes sociales, siendo WhatsApp la más utilizada, con un 89% de los usuarios, seguida por Instagram y Facebook.

Figura 1. Definición de las diferentes generaciones. Fuente: Michael Dimock (2019)



La generación muda cambia la presencia por el consumo rápido de información y la multitarea, con costes en el interés, la dispersión mental y la falta de concentración. El teléfono se convierte en el refugio, el escudo protector de la timidez, que se avisa con frases como «Llamadas, no» o «Solo mensajes de texto» en el estado de los perfiles, para rechazar conversaciones que se viven como intrusivas. El paradigma móvil es omnipresente y condiciona nuestra forma de relacionarnos y de informarnos, una comunicación sin requisitos de tiempo, horario o lugar, en un contexto de «sociabilidad ubicua», tal y como expone Juan Miguel Aguado (2018, p. 4), o una charla personal y controlada a través de chat, con la exigencia de respuesta inmediata según Juana Romero y Marta Perlado (2015). Se sustituyen las relaciones presenciales por las «interacciones mediadas por una pantalla digital, lo que condiciona su comportamiento y sus esquemas mentales» conforme a María Estrella Martínez y Ana María González (2010, p. 5).

La conversación cotidiana depende de los recursos sociales y culturales de quienes hablan, por lo que se analizan los 'artefactos socio técnicos'

imprescindibles en la hiperconversación de la 'cultura WhatsApp' (Benítez-Eyzaguirre et al., 2023). Es un tipo de comunicación informal, espontánea, instantánea y efímera que transcurre en el contexto digital, donde se expande dada la cantidad de relaciones sociales y recursos comunicacionales (Dahiya et al., 2022; Ahmad y Amri, 2023; Fazira y Amri, 2023). Nelly Beatriz Idrovo Maldonado y Tammy Fajardo Dack (2024, p. 2) la definen como «una herramienta práctica y eficaz para el desarrollo y mejora continua de las habilidades comunicativas». Se amplía el tiempo y espacio de la vida social con «el resultado de una sincronía múltiple, ubicua y continua» (Aguado, 2018, p. 4). Los usos, prácticas y acciones se viven en la fusión del mundo digital con el real, presencial o analógico, y en el que se registra la falta de atención entre personas que comparten un mismo espacio mientras mantienen conversaciones no presenciales en paralelo (Florida, 2015). Como explica Sherry Turkle (2015, p. 213), «esta es nuestra paradoja. Cuando estamos separados: hipervigilancia. Cuando estamos juntos: falta de atención». La conexión es un refugio para la intimidad, un antídoto contra la vulnerabilidad o una oferta de

compañía sin el compromiso de una charla. El chateo es una conversación coloquial, simultánea y rápida, orientada por la economía del lenguaje, con tendencia a la simplificación y, en WhatsApp, a las abreviaturas, símbolos y emoticonos. Según Francisco Yus (2001), el uso lingüístico y de recursos son diferentes al presencial o telefónico, condicionan la codificación y la descodificación del mensaje, dentro de la 'ciberpragmática' que explica cómo los usuarios sustituyen las carencias expresivas del medio virtual.

## 2. Conexión, contacto y desconexión

Mary Brey Pipher (2013) analiza cómo afecta a la salud mental y el bienestar de las personas la tecnología y en particular WhatsApp, sobre todo entre los más jóvenes como indican Turkle (2011; 2015; 2016), Nancy Schlossberg (2017) o Patricia Greenfield (2020). De hecho, cada vez habría menos cabida para la conversación cara a cara que se sustituye por la conectividad incluso con interrupciones. La falta de competencia social y emocional y de empatía lleva al aislamiento y al fracaso de la comunicación según Francisco José Pérez-Latre (2015). Teresa Cauqui (2019, p. 1) observa una contradicción: «Resulta paradójico que una herramienta creada para fomentar el contacto social esté aumentando las vivencias de soledad. La hiperconexión puede llevar al aislamiento y a su vez, a la soledad». Verónica Martínez y Angélica María Echauri (2014) consideran que tanto estos aspectos como el apego al móvil y sus consecuencias tienen todavía mucha investigación pendiente.

En la era digital, el móvil y las interfaces moldean la comunicación por los cambios que producen y que llevan a preguntarnos si es más fácil conversar con las máquinas porque aumenta la autoconfianza ante la pantalla, nos desinhibimos y reducimos el autocontrol (Turkle, 2015, pp. 220-221). Resulta paradójico cuando la conversación es la forma más imitable de socialización, de enseñanzas sobre las emociones, microexpresiones, y negociación (Díaz Gandasegui, 2019; Ríos Quijano, 2022). Con el móvil como escudo protector, se busca una conversación pautada y con tiempo que facilite la expresión de sentimientos, y también un registro documental de palabras textuales (Turkle, 2015, p. 48). Pelearse por chat contribuye a la calma, permite comprobar lo dicho y descifrar claves de las relaciones personales.

Henry Jenkins, Mizuko Ito y danah boyd (2015) consideran que las tecnologías de la conversación dominan los modelos de interfaz como acceso al conocimiento y la interactividad en la hiperconectividad (es el espacio de diálogo, mediación e interacción). Para Carlos Scolari (2018; 2015, p. 1041) una interfaz es un constructo de producción de sentido, y guía del saber, según mantiene en su teoría sobre las interfaces, como instrumentos políticos, ya que alcanzan cualquier ámbito del quehacer humano, contribuyen a la identidad y a la seguridad personal. Como Pérez-Latre (2015, p. 104) mantiene: con el móvil en la mano te sientes menos vulnerable, puedes evitar conversaciones y alimenta una sensación de anonimato cuando «la 'mediación' de las pantallas es realmente intensa». Sólo con que un teléfono móvil esté a la vista se modifica la conversación, la profundidad de la charla y el nivel de empatía

(Cheng, Genevieve y Yuan, 2014; Przybylski et al., 2012). También cambia la presencialidad de la conversación, al incluir a personas ausentes, o en reuniones de grupo, se simultanean diferentes diálogos al mismo tiempo. En el mundo *onlife*, concepto acuñado por Floridi (2015), la presencia física y la conectividad se entienden equivalentes para la vida social, con la paradoja de que mientras la conectividad rompe las barreras de espacio y tiempo, la exigencia es siempre la inmediatez.

La 'conversación muda' es el refugio de jóvenes contra la ansiedad e inseguridad de las relaciones sociales. En el móvil, editan mensajes para evitar errores, presiones o una discusión en tiempo real. Todo ello tiene efectos sobre la empatía, por la ausencia de la comunicación no verbal, la dificultad para mirarse a los ojos, e incluso para escuchar y responder: «Es como si todos mostraran algunos síntomas del espectro del Asperger» (Turkle, 2015, p. 214). Investigaciones como la de Aldo Van Weezel y Cristóbal Benavides (2016) coinciden en que la permanente conexión debilita la empatía por la falta de contacto directo. Es lo que se ha convenido en denominar la 'telenofobia', que se refiere a la ansiedad de la generación *centennial* al tener que responder a través de la voz, una cuestión que evita un 75% de los encuestados, según el estudio de Bankmycell (2024). Como detecta Turkle (2015, p. 170-98, 239), los cambios en la conversación conducen a delegar el contacto telefónico en situaciones conflictivas, obtener información a través de las redes sociales, o, en un plano más íntimo, mantener relaciones sexuales con alguien con quien nunca se ha conversado cara a cara.

## 3. Materiales y métodos

En el contexto de esta investigación, donde se abordan las diferencias en el uso de WhatsApp entre distintas generaciones, los datos cualitativos son indispensables para profundizar en las prácticas comunicativas y los patrones de interacción de las personas participantes. Estos datos cualitativos resultan fundamentales para comprender fenómenos sociales, para explicar, predecir, describir o explorar la naturaleza de los vínculos entre la información.

Hemos tomado como base del análisis tres categorizaciones intergeneracionales aportadas por Michael Dimock (2019): los *centennials*, los *millennials* y la generación X. Por un lado, los *centennials*, considerados nativos digitales en permanente multitarea, y los *millennials*, quienes han crecido coincidiendo con el nacimiento de Google y de las redes sociales, usan la tecnología como parte integral de su estilo de vida. Por otro lado, y aunque la generación X no creció con tecnología digital desde una edad temprana como las posteriores, muchos de ellos han adoptado hábilmente el uso de dispositivos móviles y aplicaciones como WhatsApp en sus vidas diarias, y han sido denominados por Marc Prensky (2001) como inmigrantes digitales. La exploración de cómo la generación X ha integrado estas tecnologías en sus rutinas puede proporcionar información sobre la adaptabilidad y la capacidad de cambio en diferentes generaciones.

El objetivo general de esta investigación es definir y caracterizar el fenómeno de la conversación de la

generación muda que los *centennials* desarrollan a través de la mensajería instantánea WhatsApp. Entre los objetivos específicos, en primer lugar, analizamos las prácticas comunicativas de las tres generaciones (*centennials*, *millennials* y generación X) para encontrar las diferencias entre este nuevo modelo de conversación muda y el convencional. En segundo lugar, exploramos las expresiones emocionales sobre el rechazo a la conversación telefónica de la generación *centennial*. En último lugar, identificamos las transformaciones de la conversación a través de WhatsApp a partir del análisis de la propia aplicación.

El corpus de estudio es de veintitrés entrevistas telefónicas semiestructuradas que se realizaron en 2021. Las entrevistas incluían dieciséis preguntas sobre la conversación digital y el uso cotidiano de WhatsApp entre las diferentes generaciones, abordando cuestiones como la presencialidad, las formas de contacto y conversación, la emocionalidad o el uso de funcionalidades. La muestra se divide en un total de dieciséis mujeres y siete hombres, y las edades del estudio están comprendidas entre los 21 y los 51 años (Tabla 1).

Los participantes fueron seleccionados utilizando el método de muestreo bola de nieve, de forma intencionada a través de contactos previos y sucesivos, con una muestra que se acota por saturación, cuando las respuestas de nuevas entrevistas no suponen un aporte relevante a la información ya

obtenida. Con esta técnica se obtuvo una muestra diversa en edad, profesión y lugar de residencia, en línea con la naturaleza exploratoria del estudio, y resultó adecuada para abordar temas sensibles relacionados con la intimidad y la privacidad de las conversaciones a través de WhatsApp.

El análisis de la información se realiza con asistencia del programa de análisis cualitativo Atlas.ti 8.0, para agrupar datos, expresiones e ideas recogidas en las entrevistas. La codificación de estas entrevistas se orienta hacia la subjetividad para definir, en el marco de la hiperconversación (Benítez-Eyzaguirre et al., 2023), las prácticas comunicativas mediadas que cuestionan las normas sociales convencionales, sus nuevos usos o cuáles son las funcionalidades que le resultan más interesantes (Figura 2).

#### 4. Resultados

Para definir la generación muda, establecemos su rango de edad, analizamos sus prácticas comunicativas y sus características, buscamos fijar las diferencias con la conversación convencional y tradicional directa (presencial o telefónica) y, por último, profundizamos en el papel de la mediación tecnológica. Tras la revisión documental para el marco teórico, codificamos las respuestas de las personas entrevistadas según los códigos formulados en el estudio sobre la hiperconversación (Benítez-Eyzaguirre et al., 2023) (Tabla 2).

Tabla 1. Edades entre las que se encuentran las personas entrevistadas de cada generación.  
Fuente: elaboración propia a partir de Dimock (2019)

Tipología	Nombre y franja de nacimiento	En 2024 tienen	Nº personas entrevistadas
Generación Z	<i>Centennials</i> (nacidos a partir de 1997)	12-27 años	9
Generación Y	<i>Millennials</i> (entre 1981 y 1996)	28-43 años	9
Generación X	Generación X (entre 1965 y 1980)	44-59 años	5

Figura 2. Bloques de preguntas, tipología y número de la pregunta del cuestionario.  
Fuente: elaboración propia

Nº	Tipo de preguntas	Preguntas
BLOQUE 1	Conversaciones presenciales, por Whatsapp o mixtas	1-4, 11
BLOQUE 2	Usos conversacionales y funcionales de Whatsapp, propios y observados	5-7, 9
BLOQUE 3	Diferencia de uso WhatsApp en pandemia	8
BLOQUE 4	Análisis de la aplicación	10, 12-15
BLOQUE 5	Análisis del uso conversacional en 7 contextos	16

Tabla 2. Definición de los códigos.  
Fuente: elaboración propia

No presencial	Multiespacial o paralela, uno o varios de los interlocutores no se encuentran en el mismo espacio físico
Presencial	Los interlocutores están en el mismo espacio físico
Respetuoso	Poco invasivo, en cuanto que no es tan directo y 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 el anonimato
Emociones	Tiene que ver con cómo hace que nos sintamos o si provoca alguna emoción por ser mediado por WhatsApp

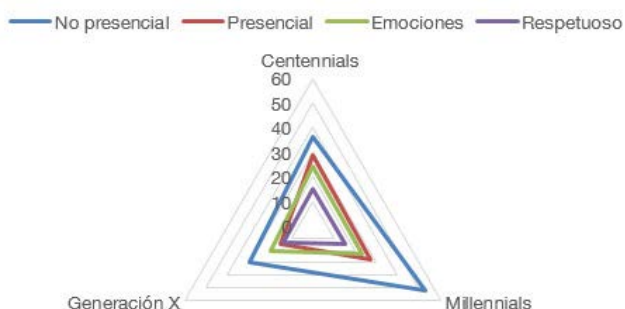


Tabla. 3. Número de coocurrencias de los códigos con cada generación.  
Fuente: elaboración propia

Código	Centennials	Millennials	Generación X	Total
No presencial	36	53	30	119
Presencial	29	27	15	71
Emociones	24	23	20	67
Respetuoso	15	15	14	44

En este epígrafe indicamos entre paréntesis el número de coocurrencias de los códigos junto a los mismos y la referencia de las citas utilizadas como ejemplo, correspondientes a las personas entrevistadas, registradas por sus iniciales, edad, sexo y provincia. Los siguientes códigos aportan la información necesaria para definir a la generación muda y establecer las diferencias con las demás: la situación presencial (71) o no presencial (119) de las conversaciones, la intervención de las emociones (67) y el carácter respetuoso (44) de los diálogos mediados por WhatsApp (Tabla 3). Además, contamos con diferente incidencia de los códigos 'no presencial', 'presencial', 'emociones' y 'respetuoso', que surge del análisis de las respuestas de las personas entrevistadas, en función de su pertenencia por generación (Gráfico 1).

Gráfico 1. Representación de la incidencia de los códigos en cada generación según la Tabla 3.  
Fuente: elaboración propia



A partir de la información extraída del análisis, podemos definir y determinar las cuatro características principales de la conversación de la generación muda:

- El rechazo a la conversación sincrónica y presencial o por teléfono y su sustitución por WhatsApp para conseguir una previa reflexión acerca a la charla, la posibilidad de releer o repasar los mensajes anteriores. La comunicación no presencial se convierte en estilo de vida porque respeta los tiempos propios, mientras se entiende como intromisión la llamada convencional.
- El control de la conversación y de la interactividad evita el factor sorpresa, controla el tiempo y el lugar de la interacción (tanto en la intimidad como en grupo o en presencia), así como su contenido editable y consultable. Es una actitud defensiva a la exigencia de respuestas inmediatas, a actitudes intrusivas y a la permanente disponibilidad de las personas.
- La conversación muda se apoya en emoticonos, referencias, multimedia, *gifs*, en una vivencia más virtual que física, y cambia los

protocolos de la comunicación tradicional: nuevas formas de expresión que nacen del uso de la tecnología. Las emociones son clave en la gestión de la conversación tradicional, presencial y sincrónica. La conversación presencial o en directo (llamadas) o virtual o diferida, la viven con miedo, aislamiento, y dificultades por ser en directo. Se refugian en el dispositivo para dialogar con otras personas, controlan la charla con los recursos de las aplicaciones de chateo.

En los siguientes apartados ahondamos en las diferencias que hay en la conversación por WhatsApp de las diferentes generaciones con respecto a cada código: si hay presencialidad o no (4.1. y 4.2.), el papel de las emociones (4.3) y el concepto de respeto (4.4.) en centennials, millennials y generación X.

#### 4.1. La conversación no presencial en cada una de las generaciones

La generación *centennial* (21 a 25 años) se caracteriza por las dificultades con las que enfrentan la charla presencial y la conversación tradicional. Para huir de la soledad, procuran estar «al tanto de lo que hacen las personas cada día, porque al final nos hemos acostumbrado a ver historias en Instagram de lo que están haciendo, todos los días» (LRE25F-S). Para los *centennials*, WhatsApp es un filtro, un escudo para evitar enfrentarse a escenarios sincrónicos y cara a cara. Quieren sensación de anonimato, control y seguridad porque buscan reflexionar, preparar, revisar, borrar o realizar comentarios más sensibles. Conocen los problemas de interpretación de la comunicación mediada: «Pierdes la información no verbal y carece de tono» (JPV24M-E) e intenta suplir sus carencias: «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). Los *centennials* también consideran que «la principal diferencia es la frialdad de las conversaciones que se mantienen a través de WhatsApp, debido en su gran parte a la ausencia de un lenguaje corporal que fomente la fluidez de la conversación» (MCR21M-A), sin embargo, en sus entrevistas refieren que utilizan más los mensajes de texto o de audio asíncronos que las videollamadas para comunicarse.

En segundo lugar, la generación *millennial* (26 a 40 años) se refiere a «otros» [*centennials*] para destacar pautas que creen diferentes: «A lo mejor no se sienten tan cómodos en el cara a cara, pero sí se sienten más cómodos en la intimidad de su casa mandando mensajes porque no se enfrentan a esa conversación personal tan directa» (OLB39F-M).

WhatsApp para los *millennials* es una herramienta de acercamiento: Lo utilizan para hacer «una videollamada para ver a otro miembro de ese grupo de amigos que está en la distancia» (OLB39F-M), o para enriquecer una conversación tradicional «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). WhatsApp suple las dificultades de la distancia en una conversación, pero no su vía principal de comunicación. Para esta generación el uso de WhatsApp también les sirve para «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...» (ESM38-C).

Por su parte, la generación X (40-51 años) considera la videollamada más similar a la conversación presencial. Plantea que con WhatsApp «puedes estar conectado con personas que están en otra parte del mundo» (STC47M-A) y es útil para compartir cosas con quienes no puedes tener contacto

presencial «como hacer una foto a unos apuntes y para compartírselos con una persona que a lo mejor... por ejemplo, ahora en el confinamiento o durante la pandemia que... que tiene que estar en cuarentena» (MJR45H-C). No obstante, consideran que, a diferencia de la videollamada, con el audio o el texto «no se entiende igual la expresión o el sentido con el que se dicen las cosas» (PO44F-M) «y puede dar lugar a confusión» (STC47M-A). referencia

Otras diferencias destacables son que los *millennials* hacen más referencia al uso del WhatsApp en situaciones profesionales, en las que la llamada telefónica es una alternativa, mientras que los *centennials* no lo consideran demasiado. Y, por su parte, tanto la generación X como la *millennial* utilizan WhatsApp como recurso para ampliar tiempos y espacios o enriquecer una conversación tradicional con archivos o enlaces adicionales (envío de fotos, ubicación, contactos, etc.), lo cual no es propio de los *centennials* según explican en sus entrevistas, pues su conversación se desarrolla principalmente de forma digital (Figura 3).

Figura 3. Rasgos de las diferentes generaciones extraídos de las entrevistas con respecto a la conversación no presencial. Fuente: elaboración propia

1. Generación Centennial 🗓️	2. Generación Millennial 📱	3. Generación X 📞
Su comunicación es principalmente mediada por la tecnología.	WhatsApp como herramienta de acercamiento.	Uso de WhatsApp para mantener contacto con personas distantes.
Evitan conversaciones cara a cara.	Consideración de la videollamada como contacto más cercano.	Videollamada como buena opción para reuniones aceptables.
Conciencia de las limitaciones de la comunicación digital.	Uso para ampliar tiempos y espacios de interacción.	Uso para ampliar tiempos y espacios de interacción.
Enfoque en mensajes de texto o de audio.	Utilización en actividades profesionales.	Percepción de la videollamada como más similar a la conversación presencial.

#### 4.2. La conversación presencial en las diferentes generaciones

La generación *centennial* usa en paralelo la aplicación WhatsApp en las conversaciones cara a cara, incluso con quienes están en la misma habitación, bien por comodidad, por discreción o para enriquecerla con elementos digitales. Consideran totalmente natural «comunicarse con alguien que se encuentra al lado» (JPV24M-E), «pedir algo que está en esa misma habitación a alguien o hacer planes con la gente que está en la misma sala» (RLM23M-CR) o «comentar alguna cosa con alguien presente en el grupo de manera privada» (MCR21M-A). A pesar de ser conscientes de que se comunican de esta forma, los *centennials* reconocen que esta práctica en reuniones presenciales lleva a la distracción y que «en determinados momentos puede llegar a incomodar a los presentes, aunque en ocasiones llegue a normalizarse su uso en este tipo de situaciones» (MCR21M-A). Para esta generación, las conversaciones presenciales son más maduras y una práctica más sana y real que las charlas digitales, y creen que «hay determinadas cuestiones (normalmente las más importantes) que se debaten cara a cara» (AGR21M-C),

aunque son conscientes de que, en la práctica, no las llevan a cabo.

En este sentido, los *millennials* detestan, en una reunión presencial, el uso de WhatsApp, porque se pierde la atención y es una falta de respeto por parte de los «jóvenes». Les indigna que los *centennials* «siguen usando WhatsApp por ejemplo estando en una reunión o estando en la misma casa» (MRO30F-C), o cuando «están varios hablando de algo y están todos con el teléfono en la mano y están mandándose la historia de la que están hablando por el WhatsApp» (MRO30F-C). Valoran las conversaciones cara a cara por encima de las virtuales, incluso más que las de teléfono: «Son mucho más directas, mucho más personales, más extensas, a mi juicio más eficientes porque en WhatsApp se pierde mucha información: tú cuando estás cara a cara con una persona, gesticulas, entonas, o sea, la entonación a la hora de hablar con una persona o con otra es diferente» (ESM38-C). Por último, la generación X prefiere las conversaciones presenciales sin interrupción de WhatsApp, incluso se olvidan el teléfono en casa o envían la información a posteriori, y resaltan todas las ventajas de las charlas cara a cara. Esta generación diferencia dos áreas

de sus vidas, «una es la vida del WhatsApp y otra la presencial» (ECR48F-C), aunque reconocen que la «conversación presencial/virtual» (STC47M-A) tiene algunas ventajas y cada vez está más integrada, creen que «hay una descontextualización enorme» (STC47M-A) y que sin este tipo de aplicaciones se volvería «a intensificar el contacto presencial y sociabilizar de una manera diferente» (STC47M-A), es decir, que «volveríamos a métodos tradicionales» (PAG51F-A) (Figura 4).

#### 4.3. El papel de las emociones en las conversaciones de las diferentes generaciones

Con respecto a las emociones, los *centennials* definen su conversación por WhatsApp a través de algunos aspectos positivos y otros negativos: «En una conversación cara a cara puedes recibir *feedback* instantáneo de esa persona con la que estás hablando y adecuar la conversación a esta información. Sin embargo, en WhatsApp, lo que se dice puede ser interpretado según el receptor y esto puede llevar a malentendidos» (AGR21M-C). A la par, hacen hincapié en la frialdad de dichas charlas digitales con respecto a las presenciales, «debido en su gran parte a la ausencia de un lenguaje corporal que fomente la fluidez de la conversación» (MCR21M-A). Y, en tercer lugar, también valoran las emociones negativas

cuando hablan de acoso o control por parte de los interlocutores. En lo positivo, los *centennials* creen que la pantalla presta privacidad a las conversaciones y permite más sinceridad: «te atreves a decir cosas que en persona no» (VMR22F-C). Consideran que esta herramienta acerca a la gente y evita la soledad: «WhatsApp como que ha implementado una cercanía a la hora de la comunicación» (VMR22F-C). Además, creen que permite relaciones sociales más fluidas y directas como conocer gente nueva sin enfrentarse cara a cara, «una nueva forma de comunicarse para ligar» (LRE25F-S).

Para los *millennials*, WhatsApp ayuda a las personas introvertidas a comunicarse mejor o a transmitir un mensaje incómodo de forma presencial, como «cancelar planes» (IPC38F-M). Esta generación se esfuerza por evitar malentendidos, con textos escuetos y directos, o fotografías y enlaces, y nunca para entablar una conversación que tenga que ver con las emociones. Además, los *millennials* se sienten molestos con las notificaciones constantes de WhatsApp, porque les desconcentran: «Las notificaciones son odiosas porque es que, claro, ahora mismo, hablamos a lo mejor con una media de 30-40 personas como mínimo al día, entre grupos y personas individuales... y llega un momento que como no desactives las notificaciones te vuelves loco, y es que te distrae muchísimo» (ESM38-C).

Figura 4. Rasgos de las diferentes generaciones extraídos de las entrevistas con respecto a la conversación presencial. Fuente: elaboración propia

1. Generación Centennial 🧓	2. Generación Millennial 🧑	3. Generación X 🧓
Utilizan WhatsApp simultáneamente durante conversaciones presenciales.	Desaprueban el uso de WhatsApp durante reuniones presenciales.	Prefieren las conversaciones presenciales sin interrupciones de WhatsApp.
Se comunican con personas presentes a través de WhatsApp.	Valoran más las conversaciones cara a cara sobre las virtuales y las llamadas.	Sienten las conversaciones presenciales más naturales, directas y sinceras.
Reconocen que esta simultaneidad lleva a distracción e incomodidad.		Diferencian entre su vida en WhatsApp y su vida presencial.

Figura 5: Rasgos de las diferentes generaciones extraídos de las entrevistas con respecto a las emociones. Fuente: elaboración propia

1. Generación Centennial 🧓	2. Generación Millennial 🧑	3. Generación X 🧓
Al carecer de lenguaje corporal, las charlas digitales les resultan frías.	Se esfuerzan en una buena redacción para evitar malentendidos.	Reducen al máximo las malas interpretaciones en las conversaciones.
Ven la privacidad y la sinceridad como ventajas en WhatsApp.	Utilizan WhatsApp para transmitir mensajes incómodos.	Charlan sobre temas personales o profundos, como el amor.
Consideran que la aplicación acerca a las personas y evita la soledad.	WhatsApp solo ayuda a las personas introvertidas a comunicarse mejor.	Utilizan WhatsApp para hablar de emociones relajadamente.
WhatsApp facilita relaciones fluidas, hasta para conocer gente nueva.	Se sienten molestos con las notificaciones constantes de la app.	Se toman con calma el uso de WhatsApp y lo ven menos invasivo en la intimidad.



La generación X utiliza la aplicación para hablar de emociones de forma relajada, con los tiempos y la reflexividad que permite la asincronía, y charlan de bienestar, hacen confesiones íntimas, entran en temas personales o profundos como el amor. Consiguen reducir al máximo las malas interpretaciones, aunque son conscientes de que pueden darse más que en una conversación directa. Esta generación se toma con más calma el uso del WhatsApp: «Puedes responder cuando más o menos puedas, no es urgente, es menos invasivo en el sentido de la intimidad o de lo que tú estés haciendo en el presente para las dos partes, para ti y para la persona a la que tú le escribes» (ECR48F-C) (Figura 5).

#### 4.4. El concepto de respeto en las diferentes generaciones

Los *centennials* valoran WhatsApp por la privacidad en una conversación íntima, especialmente a través de los mensajes escritos, ya que los audios a veces no es posible escucharlos en público, y les permite «hablar disimuladamente» (MPC21M-C). Consideran la asincronía como una ventaja para el respeto

propio, ya que pueden responder o revisar los mensajes cuando tienen tiempo sin que interrumpa su actividad y «no tienes que contestar de inmediato» (MPC21M-C). Los *millennials* evitan las interrupciones, por ejemplo, «cuando estoy estudiando o trabajando yo tengo el WhatsApp sin utilizar, apagado, quitando los datos» (MRO30F-C). Por ello, piden permiso a través de un mensaje para una comunicación más directa, o para avisar de la disponibilidad para una cita o llamada telefónica: «si tengo que contactar con alguien del trabajo y me han dado su teléfono, yo antes de llamarle por teléfono, como no sé si voy a pillar a esa persona bien o mal, o a lo mejor le estoy interrumpiendo yo primero le mando un WhatsApp siempre» (OLB39F). La generación X valora todavía más que WhatsApp respete los propios tiempos, pues se trata de una conversación «que la puedes cortar cuando quieras» (PO44F-M) y que «te deja más libertad las conversaciones por WhatsApp porque las puedes responder cuando más o menos puedas, no es urgente» (ECR48F-C), e incluso «retomarla una semana después, un mes después, no contestar...» (PO44F-M) (Figura 6).

Figura 6: Rasgos de las diferentes generaciones extraídos de las entrevistas con respecto al respeto. Fuente: elaboración propia

1. Generación Centennial 🧑	2. Generación Millennial 🧑	3. Generación X 🧑
Valoran WhatsApp por la privacidad en las conversaciones íntimas.	Piden permiso antes de comunicar directamente, para no interrumpir.	Valoran que WhatsApp respete sus tiempos y les brinda libertad.
La asincronía les permite no interrumpir sus actividades.	Evitan las interrupciones del teléfono cuando están estudiando o trabajando.	Ven una ventaja en la posibilidad de cortar y retomar conversaciones.

#### 5. Conclusiones

La investigación muestra una brecha generacional en la conversación a partir de la irrupción de WhatsApp y repasa en cambios en la forma en que las personas viven, se comunican o trabajan. La generación muda se corresponde con los *centennials* (entre 18 y 25 años), quienes desarrollan sobre todo la conversación muda cuyas características se obtienen del análisis de los resultados. En primer lugar, se evidencia que esta generación rechaza tanto la conversación presencial como las llamadas telefónicas sincrónicas -tal y como habían detectado Canfranc (2029) y Martínez y González (2010, p. 5)-, prácticas que realizan de manera poco frecuente y que, en las situaciones que las hacen, las viven con inseguridad y aplican formas de control tecnológicas. Por ello y, en segundo lugar, su comunicación se canaliza con los recursos que WhatsApp les proporciona. En tercer lugar, realizan un doble uso del móvil, primero como escudo protector que ofrece sensación de anonimato en la conversación (Pérez-Latre, 2015), y, por otro lado de control de la situación, al evitar la interacción directa de la conversación presencial, para no tener que improvisar y para esquivar la inseguridad y desazón. Por último, los *centennials* minimizan los inconvenientes de WhatsApp por malentendidos o por falta de contacto social. Todo ello conduce a

un debilitamiento de la empatía y un sentimiento de soledad (Cauqui, 2019; Turkle, 2015), problemas de salud mental de los jóvenes en relación con el uso de los móviles (Pipher, 2013) o la falta de profundidad de la conversación (Misra et al., 2014; Przybylski et al., 2012), pero sobre todo la contradicción de que un aumento de las posibilidades comunicativas de la vida *onlife* (Floridi, 2015) no supone una mayor relación social.

La conversación muda tiene elementos diferenciales claros respecto al modelo convencional cara a cara. Los *millennials* (entre 26 y 40 años) utilizan con frecuencia y de forma fluida WhatsApp, para mejorar y enriquecer la conversación, pero no como vía de comunicación principal, como hacen los *centennials*. Es la generación de la 'hiperconversación' (Benítez-Eyzaguirre et al., 2023) en sus características de infinita, accesible, espontánea, extensible o ubicua, por cuanto combinan lo presencial y lo no presencial, incluso simultáneamente, así como también las necesidades personales como las laborales. Para la generación *millennial*, son formas alternativas de diálogo, ya que -aunque prefieren el contacto personal y directo- usan el chat de una forma utilitaria, práctica y complementaria: con nuevas normas de cortesía respetuosas, para evitar interrupciones, o bien cuando necesitan respuestas rápidas, o quieren



regular los tiempos de una conversación o de una contestación. Es la generación que mejor aprovecha las formas híbridas de charla, la sociabilidad ubicua que define Aguado (2014, p. 4), dentro del estilo de vida *onlife*.

## 6. Disponibilidad de datos

De-Marcos, Celia (2024). Atlas ti Project. Entrevistas y codificación Generación Muda. <https://zenodo.org/records/107>

## 7. Declaración de uso de LLM

Este artículo no ha utilizado para su redacción textos provenientes de un LLM (ChatGPT u otros)

## 8. Declaración de la contribución por autoría

Celia De-Marcos: Metodología, Software, Análisis formal, Investigación, Curación de datos, Redacción-Borrador original, Redacción-revisión y edición, Visualización, Supervisión, Administración del proyecto

Lucía Benítez-Eyzaguirre: Conceptualización, Metodología, Validación, Redacción-Borrador original, Visualización, Supervisión, Administración del proyecto

Sebastián Ruiz-Cabrera: Validación, Análisis formal, Redacción-Revisión y edición

Lucía Acosta-Calderón: Investigación, Redacción-Revisión y edición

## 9. Referencias

- Aguado Terrón, Juan Miguel (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>
- Ahmad, Nur Halima y Amri, Yusni Khairul (2023). Use of speech on WhatsApp social media study of language decity. *Budapest International Research and Critics in Linguistics and Education (BirLE) Journal*, 6(1), 39-49.
- Bankmycell (2024). Why millennials hate talking on the phone. 'Generation Mute' Survey. <http://bit.ly/3mvPLY5>
- Benítez-Eyzaguirre, Lucía, de-Marcos, Celia y Acosta-Calderón, Lucía (2023). La hiperconversación, el diálogo aumentado del mundo móvil a través del WhatsApp. *Revista Mediterránea de Comunicación/Mediterranean Journal of Communication*, 14(1), 279-294. <https://www.doi.org/10.14198/MEDCOM.23272>
- Canfranc, Pablo (2019). Crónicas de la generación muda: Por qué los *millennial* no hablan por teléfono. *Revista Telos*. Fundación Telefónica. <https://bit.ly/3RGUvfx>
- Cauqui Olmedo, Teresa (2019). *Hiper (des) conectados: El papel de las redes sociales en la soledad adolescente*. [Trabajo de Fin de Máster] Universidad de Comillas. <http://hdl.handle.net/11531/52090>
- Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (2022). *Informe económico sectorial*. <https://www.cnmc.es/expedientes/estadcnmc00323>
- Common Sense Media (2021). *The role of media during the pandemic: Connection, creativity, and learning for tweens and teens*. <https://bit.ly/3vRB2Mr>
- Dahiya, Sonika, Saluja, Aditi, Singhal, Parteek y Johari, Rahul (2022). Analysis of online social behavior of WhatsApp users. *Webology*, 19(1), 229-249.
- De-Marcos, Celia (2024). Atlas ti Project. Entrevistas y codificación Generación Muda. <https://zenodo.org/records/107>
- Diaz Gandasegui, Vicente (2019). El amor en tiempos de posthumanismo. *Athenea Digital*, 19(1), 1-18. <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2231>
- Dimock, Michael (2019, 17 de enero). Defining generations: Where millennials end and generation z begins. *Pew Research Center*. <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins>
- Erdem, Bora. (2021). The role of social media in the times of the COVID-19 pandemic. *European Journal of Social Sciences*. 4(2), 110-127. <https://doi.org/10.26417/559ysz86o>
- Fazira, Tia, y Amri, Yusni Khairul (2023). Analysis of perlocutional speech acts on WhatsApp chat. *LingLit Journal Scientific Journal for Linguistics and Literature*, 4(1), 32-39.
- Floridi, Luciano (Ed.) (2015). *The Onlife Manifesto being human in a hyperconnected era*. Springer Open. <https://www.doi.org/10.1007/978-3-319-04093-6>
- Greenfield, Patricia (2018). *Mind and media: The effects of television, video games, and computers*. Psychology Press & Routledge Classic Editions
- Idrovo Maldonado, Nelly Beatriz y Fajardo Dack, Tammy (2024). El efecto de la grabación de voz como herramienta para mejorar las habilidades de hablar. *RUNAS. Journal of Education & Culture*, 5(10), 1-16. <https://doi.org/10.46652/runas.v5i10.161>
- Jenkins, Henry, Ito, Mizuko y boyd, danah (2015). *Participatory culture in a networked era: A conversation on youth, learning, commerce, and politics*. Polity Press.
- Magson, Natasha, Freeman, Justin, Rapee, Roland, Richardson, Cele. E., Oar, Ella y Fardouly, Jasmine (2021). Risk and protective factors for prospective changes in adolescent mental health during the COVID-19 pandemic. *Journal of Youth and Adolescence*, 50(1), 44-57. <https://doi.org/10.1007/s10964-020-01332-9>
- Martínez, Verónica y Echauri, Angélica María (2014). Nomofilia vs. Nomofobia, irrupción del teléfono móvil en las dimensiones de vida de los jóvenes. Un tema pendiente para los estudios en comunicación. *Razón y palabra*, (87).
- Martínez-Rodrigo, María Estrella y González-Fernández, Ana María (2010). La comunicación digital: Nuevas formas de lectura-escritura. *Revista Quaderns Digitals* (63), 1-18. <https://bit.ly/41VuFTn>
- Misra, Shalini, Cheng, Lulu, Genevieve, Jamie y Yuan, Miao (2014). The iPhone Effect: The quality of in-person social interactions in the presence of mobile devices. *Environment and Behavior*, 48 (2). <https://bit.ly/3yokJUT>
- Nae (2024). #BarómetroTelco Q4-2023: Informe sobre el sector de las telecomunicaciones en España. <https://bit.ly/3U7bkLN>

- Pérez-Latre, Francisco José (2015). La 'tercera revolución digital': Tecnologías con rostro humano y evaluación antropológica. *Revista de Comunicación*, 14, 100–113. <http://dadun.unav.edu/handle/10171/39261>
- Pew Research Center (2021). *The Internet and the Pandemic*. <https://bit.ly/447252J>
- Pipher, Mary Brey (2013). *The Green Boat: Reviving ourselves in our capsized culture*. Riverhead Books
- Prensky, Marc (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9(5). <https://bit.ly/3YBFjvw>
- Przybylski, Andrew, Weinstein, Netta, Murayama, Kou, Lynch, Martin y Ryan, Richard (2012). The ideal self at play: The appeal of video games that let you be all you can be. *Psychological science*, 23(1), 69-76.
- Ríos Quijano, Doreen Alessandra (2022). La interfaz líquida como metaherramienta. *Márgenes. Espacio Arte Y Sociedad*, 15(22), 59–68. <https://doi.org/10.22370/margenes.2022.15.22.3512>
- Romero, Juana y Perlado, Marta (2015). El fenómeno WhatsApp en el contexto de la comunicación personal: Una aproximación a través de los jóvenes universitarios. *Revista ICONO 14. Revista Científica De Comunicación Y Tecnologías Emergentes* 13(2), 73-94. <https://doi.org/10.7195/ri14.v13i2.818>
- Scolari, Carlos (2015). Los ecos de McLuhan: Ecología de los medios, semiótica e interfaces. *Palabra Clave*, 18(4), 1025–1056. <https://doi.org/10.5294/pacla.2015.18.4.4>
- Scolari, Carlos (2018). *Las leyes de la interfaz: Diseño, ecología, evolución, tecnología*. Gedisa.
- Schlossberg, Nancy (2017). *Revitalizing retirement: Reshaping your identity, relationships, and purpose*. American Psychological Association
- Turkle, Sherry (2011). The tethered self: Technology reinvents intimacy and solitude. *Continuing higher education review*, 75, 28–31. <https://bit.ly/3V8iS2y>
- Turkle, Sherry (2015). *En defensa de la conversación: El poder de la conversación en la era digital*. Ático de los libros.
- Turkle, Sherry (2016). *Reclaiming conversation: The power of talk in a digital age*. Penguin.
- Van Weezel, Aldo y Benavides, Cristóbal (2016). Uso de teléfonos móviles por los jóvenes. *Cuadernos de Información*, 25, 5-14. <https://bit.ly/3Yrq7Be>
- We are Social (2023). *Digital Report España 2023*. <https://bit.ly/3wOKkpq>
- Yus, Francisco (2001). *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*. Ariel.