



# Universidad de San Andrés

Universidad de San Andrés  
Departamento de Ciencias Sociales  
Licenciatura en Comunicación

“La espera en tiempos instantáneos: un estudio en recepción sobre los *significados, sentimientos y prácticas* construidos en las latencias comunicativas en WhatsApp”

Autora: Laura Sanchez

Legajo: 31251

Mentora: Silvia Ramirez Gelbes

Buenos Aires, 23 de noviembre de 2023

## Agradecimientos

Esta tesis, en la que he trabajado durante mucho tiempo, significa para mí el comienzo de *infinitos* caminos y el cierre de una gran etapa en mi vida. Es por ello que me gustaría agradecer a quienes hicieron que este recorrido haya sido posible.

Agradezco profundamente a la Universidad de San Andrés por haberme brindado una beca, dándome así, la oportunidad de estudiar en esta prestigiosa casa de estudios que, según yo, fue “la universidad de mis sueños”. Asimismo, agradezco a mis excelentes profesores/as que siempre confiaron en mí.

Quiero agradecerle a mi mentora y profesora Silvia Ramirez Gelbes, quien me guío en todo el desarrollo de esta investigación, dándome siempre las palabras justas y precisas a mis dudas, y sobre todo, por brindarme su mirada atenta a mis inquietudes.

También, quiero agradecerle a Mora Matassi quien me aconsejó en el armado de esta tesis y que, con su materia, Comunicación Digital, inspiró la construcción de este trabajo.

Le agradezco a mis papás, Dina y Domingo, que siempre confiaron en mí y en mis capacidades, y que dejaron que el estudio siempre sea mi prioridad. A mi hermana, Gabi, quien me alentó cuando no encontraba motivación, me escuchó siempre que lo necesite, y quien me ayudó a repasar cuando no sabía cómo estudiar. A mis sobrinas, Rocío y Alma, quienes me mandaban fuerzas para estudiar cada vez que lo necesitaba. A mi perro, Chiquito, que me acompañó -y me acompaña- en mis largas noches de estudio.

A mis amigos, Alvaro y Noe, que me acompañaron en toda la carrera. Y a mi especial grupo de estudio: *team lobos*, que siempre estuvo ahí para mí.

Por último, y no menos importante, dedico esta tesis a la memoria de mi abuela, Palmira, quien me acompañaba a su manera, y me dejaba tener la luz prendida hasta las 4am para que yo pudiera estudiar.

## Resumen

Este trabajo explora los significados, sentimientos y prácticas que le atribuyen las personas jóvenes de 18 a 24 años del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) a los *tiempos de espera de respuesta* en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp. Este trabajo indaga en cuatro tipos de vínculos, amoroso, familiar, de amistad y laboral y/o universitario, para explorar los distintos contextos relacionales donde se desenvuelven los/as usuarios/as.

En el marco de las teorías sobre el silencio online, la violación de expectativas y la cronemia (*chronemics* en inglés), nos preguntamos: ¿Qué significados, sentimientos y prácticas le atribuyen las personas jóvenes a los tiempos de espera de respuesta en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp? Para responder esta pregunta, se llevó a cabo un estudio en recepción donde se realizaron 20 entrevistas semiestructuradas entre mayo y junio del 2023.

Los hallazgos indican que los significados, sentimientos y prácticas que le atribuyen los usuarios a los tiempos de espera de respuesta se valen de cuatro planos: el tipo de vínculo establecido con los hablantes, el tipo de mensaje en suma con el contexto comunicativo, la duración de la espera y la necesidad por una respuesta en una circunstancia concreta.

Notamos que los tipos de vínculos funcionan como *filtros* para determinar sentidos en los usuarios, y encontramos que los vínculos amorosos se valen de dos planos: vínculos amorosos recientes y establecidos. Asimismo, los vínculos amorosos establecidos se convierten en vínculos familiares imaginarios porque los usuarios tienen más información sobre sus interlocutores. Por último, el *tipo de mensaje* y el *contexto comunicativo* aparecen de manera recurrente como factores para determinar sentidos en todos los tipos de vínculos estudiados.

## Índice

<b>1. Introducción.....</b>	<b>6</b>
1.1 Objetivo y pregunta de investigación.....	9
<b>2. Marco teórico, conceptos relevantes y revisión de la literatura.....</b>	<b>9</b>
2.1 Teoría de la domesticación: domesticando WhatsApp.....	10
2.2 Teoría de los discursos sociales: la dimensión del sentido.....	12
2.3 Urgencia cronémica.....	14
2.4 Teoría de la violación de expectativas.....	16
2.5 Ausencia y presencia.....	17
2.6 Teoría del Procesamiento de la Información Social.....	18
2.7 Tiempos de espera: claves conceptuales.....	20
2.7.1 Tiempo de espera de respuesta.....	20
2.7.2 Entre el tiempo y la espera: el poder.....	24
2.8 Ubicamos a nuestro objeto de estudio.....	26
2.9. Antecedentes y revisiones finales.....	30
<b>3. Metodología y corpus de análisis.....</b>	<b>33</b>
<b>4. Análisis del corpus.....</b>	<b>36</b>
4.1. Uso y vínculo con aplicaciones de mensajería instantánea.....	37
4.2. Nivel de atención a la reciprocidad de mensajes enviados.....	40
4.3 Significados construidos alrededor de la espera de respuesta a un mensaje en vínculos amorosos, familiares, de amistad y laborales y/o universitarios.....	41
4.3.1 Vínculos amorosos.....	42
4.3.2 Vínculos familiares.....	44
4.3.3 Vínculos de amistad .....	45

4.3.4 Vínculos laborales y/o universitarios.....	47
4.4 Sentimientos generados ante la espera de respuesta a un mensaje en vínculos amorosos, familiares, de amistad y laborales y/o universitarios.....	49
4.4.1 Vínculos amorosos.....	49
4.4.2 Vínculos familiares.....	52
4.4.3 Vínculos de amistad.....	54
4.4.4 Vínculos laborales y/o universitarios.....	56
4.5 Prácticas construidas alrededor de la espera de respuesta a un mensaje en vínculos amorosos, familiares, de amistad y laborales y/o universitarios.....	58
4.5.1 Vínculos amorosos.....	58
4.5.2 Vínculos familiares.....	60
4.5.3 Vínculos de amistad.....	61
4.5.4 Vínculos laborales y/o universitarios.....	63
4.6 Sentidos (significados, sentimientos y prácticas) construidos alrededor de la respuesta con delay en vínculos amorosos, familiares, de amistad y laborales y/o universitarios .....	64
4.6.1 Vínculos amorosos.....	65
4.6.2 Vínculos familiares.....	66
4.6.3 Vínculos de amistad.....	67
4.6.4 Vínculos laboral y/o universitario.....	67
<b>5. Hallazgos.....</b>	<b>68</b>
5. 1 WhatsApp como aplicación preferida.....	69
5.2 Grado de atención a la llegada de una respuesta(s).....	70

5.3 ¿Qué significados, sentimientos y prácticas le atribuyen las personas jóvenes a los tiempos de espera de respuesta en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp?.....	71
5.3.1 ¿Qué significados le atribuyen las personas jóvenes a los tiempos de espera de respuesta en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp?.....	72
5.3.2 ¿Qué sentimientos le atribuyen las personas jóvenes a los tiempos de espera de respuesta en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp?.....	74
5.3.3 ¿Qué prácticas le atribuyen las personas jóvenes a los tiempos de espera de respuesta en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp?.....	78
5.3.4 ¿Qué sentidos (significados, sentimientos y prácticas) le atribuyen las personas jóvenes a la llegada de una respuesta(s) con <i>delay</i> en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp?.....	80
<b>6. Hallazgos: consideraciones finales.....</b>	<b>81</b>
<b>7. Conclusiones.....</b>	<b>83</b>
<b>8. Limitaciones.....</b>	<b>85</b>
<b>9. Proyecciones.....</b>	<b>86</b>
<b>10. Bibliografía.....</b>	<b>88</b>
<b>11. Anexos.....</b>	<b>93</b>
Anexo 1.....	93
Anexo 2.....	95

## 1. Introducción

*“En cada cultura y en cada época, la gente ha enviado mensajes y ha esperado una respuesta”*

Jason Farman, *Delay response: The Art of waiting from the ancient to instant world*

El tiempo atraviesa la existencia de los seres humanos desde sus inicios, y ha servido a lo largo de la historia como base para estructurar rutinas, trabajos, estudios, cuidados, políticas, comunicaciones, entre muchas otras cosas. El paso del tiempo tiene en su interior numerosas implicancias a las cuales los individuos les pueden atribuir infinitos significados.

A diario la espera aparece de manera subyacente en nuestra cotidianeidad, esperamos en la fila de supermercado, esperamos a que llegue el tren, esperamos a que nos atienda algún personal de la salud, muchas veces en una sala que está hecha para la espera, esperamos en el semáforo, y también, esperamos que nos respondan aquellos mensajes que enviamos.

Según Kalman & Rafaeli (2011), las pausas y los silencios son parte del mensaje y son un aspecto integral de lo que llaman *Computer Mediated Communication* (CMC). Estos sigilos en la comunicación hacen que la espera a una respuesta dispare diversos pensamientos y/o significados a esa no-respuesta, como expresa Matassi (2015) “(...) la cuestión de la no respuesta, la presión por obtener una respuesta inmediata, el chequeo del estado del propio mensaje y el monitoreo de los movimientos del otro aparecen como cuestiones problemáticas (...)” (p. 34). Farman (2018) señala que los silencios toman significado, y a menudo se nos deja interpretarlos como señales no verbales que se comunican con nosotros en formas a veces vagas y frustrantes.

La espera en un contexto donde habitamos con dispositivos de comunicación -como los smartphones- que permiten la ubicuidad<sup>1</sup>, esta idea de que podemos conectarnos con otros instantáneamente en cualquier momento y en cualquier lugar, se percibe como resultado de una negligencia (Farman, 2018). Según boyd<sup>2</sup> (2012), se nos piensa *siempre conectados*: “Ya no se trata de conectado o desconectado. Se trata de que vivimos en un mundo donde estar en red con personas e información en cualquier momento y lugar (...) es algo que simplemente se asume” (p. 71, 72, traducción propia).

Esta presunción de estar siempre allí para responder y no hacerlo, puede conducir a que las personas que están esperando una pronta respuesta ocupen los espacios con significado. Estos “huecos” que se producen en el intercambio, han adquirido diversas conceptualizaciones como latencia, tiempo de espera, silencio *online* y *delay*.

Distintos autores (Kalma & Rafaeli, 2007; Schweizer, 2008; Kalman & Rafaeli, 2011; Auyero, 2012; boyd 2012; Matassi, 2015; Marentes et al., 2016; Farman 2018; Kalman, et al., 2021; Mols & Pridmore, 2021) han tratado el tópico de las esperas, los silencios y la reciprocidad en la comunicación, y en muchos casos, han notado que al mensaje que se envía, le debe seguir una respuesta, muchas veces en términos inmediatos. Y cuando el mensaje no es respondido rápidamente, se producen reacciones. También, ha sido estudiado el tópico de las esperas en contextos relacionales concretos y homogéneos, como los amorosos o laborales, y se ha estudiado menos la relación entre los diversos contextos relacionales. Asimismo, debemos aclarar que gran parte de estos estudios fueron realizados y estudiados en

---

<sup>1</sup> Cualidad de ubicuo (que está en todas partes), diccionario de la Real academia Española.

<sup>2</sup> El nombre de la autora “danah boyd” ha sido escrito en minúsculas no por error, sino porque así se escribe originalmente. boyd describe que cuando cambió su apellido, lo hizo en un estilo en minúsculas. Recuperado de: <https://www.danah.org/aboutme.html> [última consulta, 23/11/2023]



el norte global. De todas maneras, aquí consideramos algunas investigaciones realizadas en Argentina.

Con base a este desarrollo, surge la motivación por investigar los sentidos (significados, sentimientos y prácticas) que se construyen alrededor de los tiempos de espera entre el envío y recepción de mensajes. Más en concreto, nos interesa indagar en las diferentes dinámicas de espera en usuarios y usuarias jóvenes, y poner foco en los diferentes contextos relacionales en los que se desenvuelven los/as usuarios/as.

Así, nos interesa echar luz sobre los *significados, sentimientos y prácticas* que le adjudican las personas jóvenes de 18 a 24 años del Área Metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires (AMBA) a los *tiempos de espera de respuesta*<sup>3</sup> en diferentes contextos relacionales: *amoroso, familiar, de amistad y laboral y/o universitario* en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp. Optamos por WhatsApp -una aplicación de mensajería instantánea adquirida por META<sup>4</sup>- porque es una de las aplicaciones más utilizadas para enviar y recibir mensajes en Argentina con un 37,9% de usuarios de 16 a 64 años, según We are Social & Melt Water 2023<sup>5</sup>.

De este modo, nos interesa tratar en este trabajo las maneras en que las personas jóvenes le adjudican sentidos (significados, sentimientos y prácticas) a los *tiempos de espera de respuesta* en WhatsApp. Así, en las líneas que siguen puntualizaremos el objetivo y la pregunta de investigación que guiarán este escrito. Luego, expondremos el marco teórico, los conceptos relevantes, la ubicación del objeto de estudio y la revisión de la literatura. Por último, expondremos la metodología, el análisis del corpus, los hallazgos, las conclusiones, las limitaciones y la proyección de esta investigación.

---

<sup>3</sup> Noción que definiremos más adelante en este trabajo.

<sup>4</sup> <https://about.meta.com/ltam/technologies/whatsapp/> [última consulta, 23/11/2023]

<sup>5</sup> Recuperado de <https://datareportal.com/reports/digital-2023-argentina> [última consulta, 23/11/2023]

## 1.1 Objetivo y pregunta de investigación

El objetivo de esta investigación es identificar y reconocer qué **significados, sentimientos y prácticas** le adjudican las personas a *los tiempos de espera de respuesta* en la plataforma<sup>6</sup> de mensajería instantánea WhatsApp en cuatro tipo de vínculos: amoroso, familiar, de amistad y laboral y/o universitario. En concreto, nos importan las narrativas que se forman y se crean alrededor de la(s) espera(s) de respuesta o respuestas en usuarios/as jóvenes de 18 a 24 años en dicha plataforma.

Según Matassi, Boczkowski & Mitchelstein (2019) en la *adultez joven*<sup>7</sup>, está fuera de discusión la adquisición y la utilización frecuente de WhatsApp. Así, es interesante pensar aquí la temporalidad inserta dentro de esta plataforma de mensajería instantánea, y sobre todo, en su adquisición por parte de usuarios/as jóvenes.

De esta manera, la pregunta de investigación que estructurará este estudio de índole exploratorio es: ¿Qué significados, sentimientos y prácticas le atribuyen las personas jóvenes a los *tiempos de espera de respuesta* en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp?

## 2. Marco teórico, conceptos relevantes y revisión de la literatura

Para poder tener una comprensión del tópico a desarrollar a lo largo de este trabajo: *tiempos de espera de respuesta*, debemos considerar algunas teorías y/o conceptos que ahondan y problematizan nociones que están relacionadas con la urgencia, el tiempo, las esperas y la reciprocidad.

---

<sup>6</sup> Según Traversa (2009) “(...) se han divulgado en las redes informáticas sistemas que genéricamente han recibido el nombre de *plataformas*, cuyo propósito es constituir conjuntos de usuarios aunados con un propósito común caracterizado por la acción colaborativa o, al menos, el uso colectivo” (p.2).

<sup>7</sup> Estos autores llaman *adultez joven* a las personas jóvenes que se encuentran en el rango etario de 18 a 34 años.

## 2.1 Teoría de la domesticación: domesticando WhatsApp

El enfoque de la teoría de la domesticación se originó como un marco para comprender los modos en que los dispositivos tecnológicos son incorporados a la vida cotidiana de las personas, iniciando así el recorrido del modelo de domesticación de las tecnologías (Sandoval, 2022).

Tal como lo comprende Haddon (2006), la teoría de la domesticación es un concepto que se originó a partir de estudios de antropología, así como de un movimiento en los estudios de medios para considerar los contextos en los que se experimentan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Siguiendo esta línea de pensamiento, este marco va más allá de la adopción y uso de las TIC para preguntar qué significan las tecnologías, cómo las experimentan y qué roles tienen para sus usuarios. En los primeros trabajos sobre domesticación (Silverstone, 1996, 2005), se conocieron una cantidad de procesos en los que se tuvo en cuenta que las TICs buscaban un lugar propio o encajado en el resto, en este caso, en la vida “doméstica” (Haddon, 2006).

En este sentido, esta teoría está compuesta de cuatro etapas en su proceso: apropiación, objetivación, incorporación y conversión (Silverstone et al., 1996). La *apropiación*, para estos autores, es la manera en la que las personas ubican a los dispositivos en su vida cotidiana. La *objetivación* tiene que ver con cómo las TICs están situadas espacialmente dentro de las viviendas. La *incorporación* tiene que ver con cómo el uso de las tecnologías se programa dentro de las rutinas de las personas y por consiguiente, en las estructuras temporales, mientras la *conversión* hace sentido en cómo movilizamos las TICs como parte de nuestras identidades y cómo nos presentamos ante los demás (Haddon, 2003).

Así, como los usuarios incorporaban las TICs a su vida cotidiana, donde las incluían a sus rutinas dentro de contextos determinados donde las experimentaban, hoy en el siglo XXI, las personas no sólo domesticar artefactos o dispositivos, sino que también lo hacen con las aplicaciones y plataformas. Es así que tomaremos aquí el enfoque de *domesticación* empleado en Matassi, Bockoski & Mitchelstein (2019). Estos autores abordan la *teoría de la domesticación* desde la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp y expresan que esta plataforma tiene diferentes usos en las distintas etapas de la vida.

Estos investigadores estudian la domesticación de WhatsApp y encuentran que hay variaciones en los procesos de domesticación relacionados a las distintas etapas de la vida a la que los usuarios pertenecen. Distinguen tres etapas: la *adultez joven* de 18 a 34 años, en la que los usuarios “(...) adoptan WhatsApp como una plataforma que se da por sentada, donde se produce principalmente la sociabilidad en grupos con amigos y es promulgada a través de una disponibilidad ‘siempre activa’” (Matassi et al., 2019, p.1, traducción propia). En la *adultez mediana* de 35 a 59 años, por el contrario, se apropian de esta plataforma, en parte, por una constelación de trabajo y responsabilidades de cuidado, y la *adultez mayor*, de 60 años o más, las personas encuentran en WhatsApp una conexión con las generaciones más jóvenes, además de los compañeros de su misma edad.

En esta investigación tomaremos la teoría de la domesticación empleada por Matassi et al., (2019) y pondremos foco en *la adultez joven*, ya que es el rango etario que da por sentada la adopción de WhatsApp. Esta tecnología, según Matassi et al. (2019), se usa de manera tan generalizada en los jóvenes que el hecho de no “estar allí” puede experimentarse como una posible exclusión social, en particular, en las relaciones entre pares. Cuestiones sobre la temporalidad y los tiempos de respuesta se encuentran en el interior de este rango etario, el “no estar allí disponible” puede ser una cuestión problemática. En la *adultez joven* el

ritmo temporal, que aparece como un continuo, está bastante normalizado (Matassi et al., 2019).

## 2.2 Teoría de los discursos sociales: la dimensión del sentido

En este trabajo utilizaremos la *teoría de los discursos sociales* postulada por Eliseo Verón (1993), quien trabaja la semiosis (dimensión que estudia el sentido social), y propone construir una teoría que explique el funcionamiento de los discursos en sociedad. "Por semiosis social entiendo la dimensión significativa de los fenómenos sociales: el estudio de la semiosis es el estudio de los fenómenos sociales en tanto procesos de producción de sentido" (Verón 1993, p. 125).

Este pensador expresa que la *teoría de los discursos sociales* reposa sobre una *doble hipótesis*, la primera es que toda producción de sentido es necesariamente social: "(...) no se puede describir ni explicar satisfactoriamente un proceso significativo, sin explicar sus condiciones sociales productivas" (Verón 1993, p. 125). Y la segunda es que *todo fenómeno social* es: "(...) en una de sus dimensiones constitutivas, un proceso de producción de sentido (...)" (ídem), es decir, que todo funcionamiento social tiene una dimensión significativa que la constituye.

Esta doble hipótesis, expresa el autor, es inseparable del concepto de *discurso*: "Este doble anclaje, del sentido en lo social y de lo social en el sentido, sólo se puede develar cuando se considera la producción de sentido como discursiva" (Verón, 1993, p. 126). Esto quiere decir que es solo en el plano de la discursividad donde el sentido manifiesta sus determinaciones sociales y los fenómenos sociales descubren su dimensión significativa.

La dimensión del sentido es un aspecto importante en este trabajo, ya que es necesario precisar los significados (o la materia significativa) que invisten a los mensajes enviados a

través de los dispositivos de comunicación. En esta dirección, consideraremos aquí la noción de *discurso* en un sentido amplio<sup>8</sup>: no solo aquellos que están configurados con materia lingüística (palabras), sino que consideramos al *discurso* como cualquier materialidad significativa.

Asimismo, este autor propone que toda producción de sentido tiene una manifestación material. Es preciso tener en cuenta esta dimensión, ya que la materialidad del sentido no sólo se podría ver en aquellos mensajes que se envían, sino en todo aquello que se forma y se construye a su alrededor. La materialidad es el punto de partida de todo estudio empírico de la producción de sentido:

*Siempre partimos de "paquetes" de materias sensibles investidas de sentido que son productos; con otras palabras, partimos siempre de configuraciones de sentido identificadas sobre un soporte material (texto lingüístico, imagen, sistema de acción cuyo soporte es el cuerpo, etc.) que son fragmentos de semiosis. Cualquiera que fuere el soporte material, lo que llamamos un discurso o un conjunto discursivo no es otra cosa que una configuración espacio-temporal del sentido (p. 126-127)*

Por último, es preciso tener en cuenta lo que Verón (1993) llama *condiciones de producción y condiciones de reconocimiento*. Las *condiciones de producción*, las define como "(...) determinaciones que dan cuenta de las restricciones de generación de un discurso o de un tipo de discurso (...)" (p. 127). Las *condiciones de reconocimiento* son "(...) las determinaciones que definen las restricciones de su recepción [recepción del discurso]" (Verón, 1993, p. 127). En esta dirección, las condiciones de producción de un conjunto significativo no son nunca las mismas que las de reconocimiento. La distancia entre producción y reconocimiento es extremadamente variable, según el nivel de

---

<sup>8</sup> Tal como lo comprende Verón (1993; 2004) y en la dirección que lo entiende Matassi (2015).

funcionamiento de la semiosis en que uno se coloca, así como según el tipo de conjunto significativo estudiado (Verón, 1993).

### 2.3 Urgencia cronémica

Durante el día llegan a nuestros dispositivos móviles un caudal de mensajes a los cuales les atribuimos diferentes grados de urgencia a la hora de responderlos. Dentro de nuestros smartphones tenemos diferentes contextos: trabajo, amigos, universidad, familia, entre muchos otros grupos, es decir, un *colapso de los contextos*. “Debido al colapso predeterminado de contextos dentro de las aplicaciones de mensajería, las personas están continuamente disponibles para diferentes contextos relacionales” (Mols & Pridmore, 2021, p. 425, traducción propia).

De esta manera, a cada notificación que llega a nuestras manos, le asignamos una respuesta correspondiente en relación a la urgencia que tenga ese mensaje para nosotros. Kalman, Ballard & Aguilar (2021) abordan la noción de *urgencia cronémica*, y sostienen que “[l]as personas enfrentan el desafío constante de administrar una afluencia continua de mensajes con diversos grados de urgencia de una variedad de fuentes de comunicación digitales y no digitales a través de una diversidad de relaciones personales y profesionales” (p. 2, traducción propia).

La *urgencia cronémica* es la urgencia que los usuarios asignan a los mensajes recibidos a través de un medio de comunicación específico (Kalman et al., 2021). De esta manera, dentro de las decenas o cientos de mensajes que una persona puede recibir en los diferentes medios que utiliza, debe administrar su tiempo y decidir a quién responder en primer lugar y a quien o quienes, después.

Así, Kalman et al., (2021), distinguieron tres grupos de medios/plataformas con diferentes tipos de urgencia: *urgencia cronémica alta*, *urgencia cronémica de nivel medio* y *urgencia cronémica baja*. Medios de *alta urgencia cronémica*: llamadas móviles y mensajes de texto. Medios de urgencia cronémica de *nivel medio*: WhatsApp, teléfono fijo, FaceTime, Facebook Messenger, correo electrónico, Slack y Skype. Medios de *baja urgencia*: Snapchat, muro de Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn. Estos pensadores encontraron que WhatsApp es un medio único en el sentido de que sus mensajes abarcan tanto la alta urgencia cronémica y urgencia media.

Kalman et al., (2021) encuentran que se asigna una *urgencia cronémica alta* a los mensajes recibidos a través de medios que (1) se utilizan para comunicaciones urgentes, (2) se revisan con más frecuencia, (3) es probable que sean utilizados por otras personas que deseen contactar al usuario con urgencia, y (4) es probable que conduzcan a una respuesta más rápida. De esta manera, *la urgencia cronémica alta* podría ser una fuerza que atrae a los usuarios a revisar algunos medios en busca de mensajes entrantes, así como fortalece el impulso de responder sin demora (Frizell, 2015).

En este sentido, Kalman et al., (2021), además, acuñaron el concepto de *agencia cronémica* para denotar las prácticas comunicativas y relacionales que los individuos desarrollan para gestionar su capacidad de respuesta a los mensajes recibidos a través de la comunicación digital. Los investigadores encontraron que dos de las razones más importantes para responder rápidamente fueron que retrasar una respuesta aumentaba la probabilidad de olvidarse de responder por completo a un mensaje, y que retrasar una respuesta va en contra del deseo predominante de presentarse como una persona altamente receptiva.

Así, es preciso considerar el grado de urgencia que tienen los diferentes medios en los que se envían mensajes, como también el grado de rapidez en que los usuarios responden a la



afluencia de mensajes que reciben, y las prácticas que gestionan su capacidad para responderlos.

## 2.4 Teoría de la violación de expectativas

La teoría de la violación de expectativas (Expectations Violation Theory, EVT), es una teoría de comunicación que analiza cómo responden las personas a las violaciones imprevistas de las expectativas y normas sociales (Burgoon & Jones, 1976; Burgoon & Hale, 1988; Burgoon, Newton, Walther & Baesler, 1989). Esta teoría surgió en un principio como una “teoría de violaciones de expectativas no verbales”, que se basa en el estudio de la proxémica<sup>9</sup> “[l]a literatura proxémica se sintetiza y se ubica en un marco teórico basado en normas y expectativas” (Burgoon & Jones, 1976, p. 131, traducción propia). La teoría postula que las personas no ven el comportamiento de los demás de manera aleatoria, sino que confieren expectativas sobre cómo deberían comportarse.

Aquí, tomaremos esta teoría para entender aquellas expectativas que se podrían formar alrededor de la espera de respuesta a un mensaje o mensajes, más precisamente, qué tipo de latencia se espera entre el envío y recepción de mensajes. Kalman & Rafaeli (2011) expresan que la “pausa más larga de lo esperado” de Tannen (1985) y el “lapso de tres segundos o más” de McLaughlin & Cody (1982) sugieren que las conversaciones tienen normas que implican latencias de respuesta esperadas y que cuando las expectativas no se cumplen, y la respuesta no es oportuna, se producen reacciones. En esta dirección, Kalman & Rafaeli (2011) proponen examinar el silencio en línea como una violación de las expectativas.

---

<sup>9</sup> La proxémica en semiología y en otras disciplinas es el estudio del uso que las personas hacen del espacio en sus relaciones con los demás, diccionario de la Real academia Española.

Dejar un “espacio en blanco” en una conversación puede generar la ruptura de alguna expectativa. Autores como Walther & Tidwell (1995) demostraron que las diferencias entre el envío del mensaje, de día a noche, o la demora de una respuesta de 24 horas, influyen significativamente en la comunicación relacional expresada en un mensaje. En este sentido, advierten que las señales cronémicas están presentes en gran parte de la interacción de la comunicación mediada por pantallas, y “(...) aparecen como rasgos estructurales de sistemas de mensajería, en los que las marcas de tiempo se incrustan automáticamente en un mensaje (...)” (Walther & Tidwell 1995, p. 356, traducción propia).

## 2.5 Ausencia y presencia

“Las aplicaciones de mensajería como WhatsApp colapsan las distancias temporales y espaciales, y habilitan interacciones continuas” (Mols & Pridmore, 2021, p. 422, traducción propia). Los límites entre ausencia y presencia se desdibujan cuando habitamos con dispositivos de comunicación que están con nosotros las 24 horas del día. Los teléfonos inteligentes permiten interacciones sociales asincrónicas y continuas a través de aplicaciones de mensajería no limitadas a espacios u horarios específicos, (Mols & Pridmore, 2021). Pensar que tenemos la posibilidad de conectarnos con la corporalidad de otra persona que no se encuentra en un mismo espacio físico, y por lo tanto, se nos permite conectarnos a la distancia en cualquier momento y lugar, es un hecho.

Las interacciones en aplicaciones de mensajería instantánea son asincrónicas y parecen carecer de límites temporales (Mols & Pridmore, 2021). En esta dirección, al percibirnos “siempre conectados” (boyd, 2012), las personas pueden construir un imaginario en nosotros y pensar que estamos disponibles para responder. Stephens et al., (2017) expresan

que los dispositivos móviles y las aplicaciones de mensajería encarnan expectativas en los demás, por lo que crean responsabilidad y presión para responder.

Así, establecer límites entre ausencia y presencia en aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp, podría ser difícil, ya que se nos piensa siempre allí para responder. Es por ello que “(...) las personas implementan estrategias para, por un lado, administrar los límites entre estar simultáneamente presente y ausente. Por otro lado, idean tácticas para integrar o separar los flujos de mensajes de diferentes contextos” (Mols & Pridmore, 2021, p. 429, traducción propia).

Al pensar de manera específica en WhatsApp, podemos identificar dos *piezas de información*, siguiendo la definición de Matassi (2015), que se encuentran insertas dentro de esta aplicación de mensajería instantánea: la confirmación de lectura y la última hora de conexión. Estas dos *piezas de información* brindan al usuario *señales* o *pistas* -si la función está activada- que lo ayudan a tener información sobre el envío y la recepción del mensaje enviado. Más en concreto, permite al usuario saber el grado de presencia o ausencia: si su interlocutor se conectó hace mucho tiempo a la aplicación (última hora de conexión) o si el mensaje que se envió ha sido leído: dos ticks azules (confirmación de lectura).

Así, es preciso considerar estas *piezas de información* para tener en cuenta las diferentes prácticas que pueden llevar a cabo los usuarios mientras están esperando que su mensaje sea respondido, y así, monitorear la ausencia y presencia de su interlocutor.

## **2.6 Teoría del Procesamiento de la Información Social**

Partimos de la teoría del *Procesamiento de la Información Social* o *Social information Processing* (SIP), desarrollada por Walther (1992), quien postula una teoría que explica cómo

los usuarios utilizan la comunicación mediada por computadora (CMC) para desarrollar impresiones interpersonales. La teoría busca explicar cómo, con el tiempo, los usuarios que utilizan CMC pueden acumular impresiones y relaciones con personas en línea que alcanzan el nivel de desarrollo que se espera en la comunicación fuera de línea, (Walther et al., 2015).

Según este autor, la teoría sugiere que si bien no tenemos a nuestra disposición las señales no verbales -como en la comunicación cara a cara- en las que tradicionalmente confiamos para evaluarnos unos a otros, emitir juicios unos sobre otros e intercambiar y emitir información social sobre quienes somos y cómo nos sentimos, las personas se adaptan a las restricciones del medio no sólo buscando *pistas* en el lenguaje que las personas usan cuando leen mensajes de otras personas, sino que adaptan sus expresiones emocionales y sociales al lenguaje que tienen disponible<sup>10</sup>.

De este modo, expresa que en la comunicación mediada por pantallas -como la que se da en los smartphones- se genera una gran capacidad de producir sentido a partir de *pistas*. Los usuarios se valen de cualquier tipo de pistas que brindan las plataformas<sup>11</sup> para producir sentido, pero aún más, ese tipo de intercambio puede producir un tipo de comunicación que denomina *hiperpersonal* o *hyperpersonal* (Walther, 1996). La comunicación *hiperpersonal*, que se da en un contexto de comunicación mediada por pantallas, puede generar interacciones más íntimas y detalladas que las que ocurren en la comunicación cara a cara. Este tipo de comunicación se compone de cuatro características: receptores, emisores, canal y feedback.

Los *receptores*, en ausencia de señales físicas que proponen los encuentros cara a cara, rellenan la falta de información contextual y tienden a idealizar a su interlocutor si las *pistas*

---

<sup>10</sup> Ver Walther (2014), recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=rOXbYj0I1cE> [última consulta, 23/11/2023]

<sup>11</sup> Como por ejemplo: la última hora de conexión o la confirmación de lectura en WhatsApp. También aquí tomaremos como pistas los tiempos de espera.

iniciales son favorables. En cuanto a los *emisores*, la comunicación en un contexto de CMC facilita la *auto-presentación* selectiva, es decir, los usuarios pueden transmitir aquellas señales que desean y seleccionar “estratégicamente” los mensajes que envían, y no revelar los comportamientos que no desean (Walther et al., 2015). El *canal* en un entorno de CMC permite a los usuarios explotar la capacidad de tomarse el tiempo para contemplar y construir mensajes conscientemente (Walther et al., 2015), lo que les posibilita editar, eliminar y reescribir mensajes. Por último, el *feedback*, tiende a aumentar la producción de sentido, es decir, genera un “(...) sistema de retroalimentación mediante el cual la CMC intensifica y magnifica la dinámica que aporta cada componente del modelo” (ídem, p. 16, traducción propia).

Así, en la comunicación *hiperpersonal*, en un contexto de comunicación mediada por pantallas, se tiende a producir una *hiperproducción de sentido* (Walther, 1996), es decir, un sentido que podría superar al que se genera en una interacción cara a cara.

## 2.7 Tiempos de espera: claves conceptuales

En los siguientes dos apartados nos focalizamos exclusivamente en los tiempos de espera. Más en concreto, definiremos en la siguiente sección la noción de *tiempo de espera de respuesta*, conceptualización que utilizaremos en todo este trabajo. En la segunda sección, nos enfocaremos en las esperas y su vínculo con el “poder”.

### 2.7.1 Tiempo de espera de respuesta

Las pausas y los silencios son una parte integral de la comunicación (Tannen & Saville-Troike, 1985). Kalman & Rafaeli (2011) sostienen que el estudio de las pausas y los

silencios está íntimamente ligado al estudio del tiempo en la comunicación, y expresan, a partir de Hesse, Werner & Alman (1988), que durante un largo período se ha reconocido que el tiempo es un aspecto relevante de la comunicación mediada por pantallas (CMC).

La *cronemia* o *chronemics* es un campo de estudio que explora la participación de los mensajes relacionados con el tiempo y ha demostrado que el tiempo es un componente importante del mensaje (Kalman et al., 2013). Estos autores manifiestan que el estudio de la *cronemia* examina el papel del tiempo y de las señales de sincronización, como la hora del día, las pausas y el ritmo conversacional.

Farman (2018) expresa que la brecha de tiempo en el que se espera por una respuesta, como las pausas o el *delay*<sup>12</sup>, implica que las personas llenen espacios en blanco con significado, o más exactamente “(...) para asignar significado a esos espacios en blanco. El silencio es contenido” (p. 2, traducción propia). Advertimos, con estas nociones, que el tiempo se encuentra en el centro de nuestras interacciones, entre el envío y la recepción de mensajes no obtenemos en todos los casos una respuesta en términos inmediatos, y es allí donde los tiempos de espera, los silencios y las pausas aparecen.

“Los usuarios móviles miran sus dispositivos con tanta frecuencia a lo largo del día (...) Entonces, cuando no se recibe una respuesta rápida, los usuarios le dan sentido a este silencio y se sienten ignorados o heridos” (Farman, 2018, p. 9, traducción propia). Este autor expresa que este tipo de pausas a menudo comunican más claramente que las palabras, y le damos peso a estos retrasos a medida que conocemos a las personas, especialmente en el mundo de las citas y las relaciones.

---

<sup>12</sup> En español “demora”, y nos referimos con esto a ese período de tiempo en el que alguien o algo tiene que esperar, Oxford dictionary.

De este modo, luego de haber desarrollado estas nociones en relación al tiempo y a las pausas en la comunicación, y de revisar parte de la literatura que estudia y aborda el tópico de las esperas, los silencios, la urgencia y la conectividad (Tannen & Saville-Troike, 1985; Licoppe, 2004; boyd, 2012; Kalman & Rafaeli, 2011; Matassi, 2015; Marentes, et. al., 2016; Faman, 2018; Kalman, et. al., 2021; Mols & Pridmore, 2021). Consideramos pertinente realizar una conceptualización que contemple la noción de las latencias y las esperas en la comunicación, y cómo el tiempo es un factor que influye en la comunicación mediada por pantallas. Es por eso que en este apartado definiremos el concepto de *tiempos de espera de respuesta*.

Puntualizaremos esta noción como una concepción global que se vale de dos partes: una que pone foco en las latencias y otra que echa luz sobre la respuesta con *delay* por parte del interlocutor. De este modo, decidimos llamar a estos dos procesos del acto comunicativo como: *tiempo de espera de respuesta como proceso* y *tiempo de espera de respuesta como resultado*<sup>13</sup>, respectivamente.

- *Tiempo de espera de respuesta (como proceso)*: como aquel espacio de silencio en el que no se recibe una respuesta en el marco temporal imaginado, y por lo tanto, la persona que está esperando de esa reciprocidad comienza a crear sentidos: significados, sentimientos y/o prácticas a esa no-respuesta dentro de un contexto determinado.
- *Tiempo de espera de respuesta (como resultado)*: cuando el mensaje esperado es respondido, pero no en el marco temporal imaginado. La respuesta a ese mensaje será moldeada por los sentidos (significados, sentimientos y/o prácticas) construidos en el

---

<sup>13</sup> Aquí debemos aclarar que estos dos tiempos a lo largo de este escrito podrían estar nombrados en plural como “tiempos”, pero aludimos a los mismos conceptos.

*tiempo de espera como proceso*, de manera que el mensaje respondido por el interlocutor será recibido en otro contexto temporal y/o emocional creado por el tiempo de espera, y por lo tanto, el contenido del tiempo producirá un último sentido que terminará por moldear y/o influir en el significado de aquel mensaje recibido.

Vale aclarar que consideramos a estas nociones como dos momentos diferentes en el proceso comunicativo, es por ello que decidimos llamar al *tiempo de espera de respuesta como proceso* como **tiempo uno** ( $T_1$ ) y al *tiempo de espera de respuesta como resultado* como **tiempo dos** ( $T_2$ ). Asimismo, consideraremos también un tiempo que denominaremos **tiempo cero** ( $T_0$ ), que será el momento en el que el usuario envía el mensaje a su interlocutor. Así condensamos estas nociones:

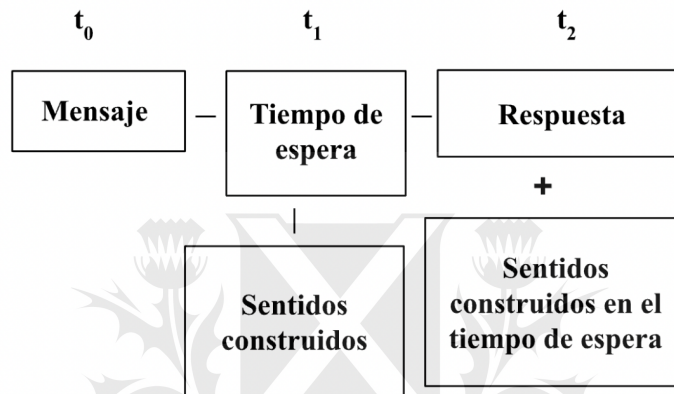
$T_0$	Tiempo cero ( $T_0$ ), como aquel tiempo en el que se envía un mensaje o mensajes.
$T_1$	Tiempo uno ( $T_1$ ), como aquel lapso en el que se producen sentidos (significados, sentimientos y prácticas) por la ausencia de una respuesta en el marco temporal imaginado.
$T_2$	Tiempo dos ( $T_2$ ), como aquel tiempo en el que hay un mensaje o mensajes que se reciben, pero no en el marco temporal imaginado. La respuesta al mensaje enviado se encontrará moldeada y/o impactada por los sentidos (significados, sentimientos y prácticas) construidos en el $T_1$ .

En esta investigación, focalizamos principalmente en el tiempo cero y en el tiempo uno, ya que buscamos echar luz sobre qué sucede con los usuarios en el momento que esperan por una respuesta. En este punto, haremos una aclaración que vale para la totalidad del



trabajo: **en este escrito cada vez que nombremos *tiempo(s) de espera de respuesta* nos referiremos siempre al tiempo uno ( $T_1$ )**. En cuanto al tiempo dos ( $T_2$ ), sólo lo abordaremos lateralmente (ver **sección 4.6**), ya que no es el foco en esta investigación.

Por último, resumimos esta conceptualización en el siguiente cuadro, que condensa y sintetiza las nociones que abordamos en esta sección:



*Cuadro de tiempos de espera de respuesta, creación propia.*

### 2.7.2 Entre el tiempo y la espera: el poder

Las relaciones de poder entre el envío y recepción de mensajes, entre el tiempo y la espera, son cuestiones que tenemos que considerar al pensar *los tiempos de espera de respuesta*.

Auyero (2012) construye una teoría de espera en relación al poder<sup>14</sup>, y observa la espera como un *ejercicio de poder* en el que la dominación opera “(...) cuando unos se rinden ante el poder de otros; y se vive como un tiempo de espera: esperar con ilusión primero y luego con impotencia que otros tomen decisiones, y en efecto rendirse ante la autoridad de los otros” (Auyero, 2012, p. 18).

<sup>14</sup> Javier Auyero en “Pacientes del Estado” compone una teoría de la espera con relación al poder, y observa cómo ciudadanos *pobres* van a oficinas estatales y pasan muchas horas esperando. Así, desarrolla una teoría del poder que tiene un estrecho vínculo con la espera.

Si bien Auyero (2012) trabaja sobre las esperas en ámbitos sociales en relación al Estado y la sociedad, aquí tomaremos estas nociones para pensar las esperas en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, más en concreto, para pensar *los tiempos de espera de respuesta* como un *ejercicio de poder* en la comunicación mediada por pantallas. De manera tal que en las líneas que siguen tomaremos *la espera como una ilusión y la espera con impotencia* (Auyero, 2012) para pensar las subjetividades de los hablantes en el intercambio de mensajes.

Podemos considerar, por un lado, a *la espera como una ilusión*. Aquí la interpretamos como aquella esperanza que tenemos de recibir una respuesta de aquel mensaje que enviamos, como aquello que anhelamos y aguardamos recibir. Taylor & Harper (2003) estudian el intercambio de mensajes de texto o SMS como un *ritual de intercambio de dones* en términos de Mauss (1925), y observan que los mensajes de texto para los adolescentes tienen un valor casi como si fuese un regalo: reciben y envían los mensajes de texto en una lógica de intercambios de dones o regalos. Los mensajes se atesoran, como algo que se guarda y/o se cuida, pero también se intercambian y se *reciprocán*, las personas se sienten responsables de dar respuesta a los mensajes que reciben.

Por otro lado, observamos *la espera con impotencia* que otros tomen decisiones (Auyero, 2012), esperar es una acción que puede disparar diversos sentimientos, pero además, es un acto en el que no podemos intervenir, porque por más que anhelemos una respuesta, sólo podemos esperar. Mientras que esperar es una parte inevitable de vivir en el mundo como un ser social, intentamos huir [de la espera] siempre que sea posible porque nos pone en posiciones de impotencia (Farman, 2018).

Bourdieu (2000) explica que *la espera* es una de las formas privilegiadas de experimentar los efectos del poder, “(...) hacer esperar a la gente, demorar sin destruir la

espera, suspender sin decepcionar totalmente” (p. 228). De manera tal que esperar es el momento en el que el otro tiene, por cierto periodo de tiempo, un poder sobre nosotros en el que no podemos intervenir y solo nos queda esperar.

En las líneas que siguen ubicaremos a nuestro objeto de estudio, y luego, revisaremos los antecedentes que conciernen a esta investigación.

## 2.8 Ubicamos a nuestro objeto de estudio

Nuestro objeto de estudio aquí será la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp, esta aplicación, en tanto plataforma y herramienta comunicativa contemporánea que permite el envío y recepción de mensajes<sup>15</sup> de manera inmediata y en tiempo real. Tal como lo comprende Matassi (2015) WhatsApp, “(...) en tanto soporte de mensajería instantánea que provee piezas de información particulares a sus usuarios” (p.10), es una plataforma que se encuentra “encajada” dentro del dispositivo de comunicación interpersonal que integra el teléfono celular, más precisamente, el smartphone. Tomamos aquí el smartphone en tanto *medio* ubicuo interpersonal que posibilita una comunicación que se encuentra “siempre conectada” en términos de boyd (2012).

Esta tecnología se ha convertido en una parte establecida de la sociedad (Ling, 2012), pero aún más, “(...) el teléfono móvil nos ha hecho individualmente disponibles al igual que nos hace responsables de nuestra esfera social de una manera nueva” (p. 160, traducción propia). Ling (2012) expresa que tener un teléfono móvil y que los demás sepan que estamos disponibles en él, crea una responsabilidad. Esta tecnología no solo habilita una

---

<sup>15</sup> Entendemos aquí “mensajes” en un sentido amplio, que puede incluir: emojis, stickers, gifts, fotos, audios y/o videos.

disponibilidad sostenida en el tiempo, sino que crea una responsabilidad de mantenernos comunicados con otras personas, lo que genera expectativas de uso.

“Existe la expectativa común de que siempre podamos responder rápidamente a las llamadas y los mensajes de texto, y si no estamos disponibles, la situación se vuelve incómoda. La pérdida de nuestro teléfono móvil, por ejemplo, altera los patrones que hemos construido” (Ling 2012, p. 171, traducción propia). No estar disponibles a través de nuestros smartphones puede ser considerado problemático, Ling (2012) expresa que hay un pensamiento clave en estas prácticas, y es que el teléfono móvil “(...) es esencialmente una tecnología recíproca” (p. 160, traducción propia). Expresa que sentimos que tenemos que estar disponibles telefónicamente, y asumimos que otros sienten lo mismo. Nuestra construcción mental del teléfono móvil es bidireccional: “Nuestro uso del teléfono móvil nos mostrará como criaturas sociales, y deseamos recibir el mismo trato a cambio” (Ling 2012, p. 171, traducción propia).

Estas nociones nos reenvían a lo que Licoppe (2004) llama *gestión conectada de las relaciones*, noción que se relaciona con la idea de una comunicación/interacción en un sentido *ilimitado*, donde se genera una expectativa entre las personas donde se piensa que los demás -interlocutores- se encuentran conectados constantemente. Según Licoppe (2004), este tipo de interacción se caracteriza por tener conversaciones breves y frecuentes, y además, se define por no tener horarios establecidos, es decir, no existe un momento concreto en donde la interacción tenga que ocurrir, lo que genera una sensación de “flujo continuo” en la comunicación. En palabras de Licoppe (2004):

*La naturaleza continua de este flujo de interacción irregular ayuda a mantener la sensación de una conexión permanente, una impresión de que el lazo puede activarse en cualquier momento*

*y que uno puede así experimentar el compromiso del otro respecto de la relación en cualquier momento (p. 141, traducción propia)*

Así, con la comunicación móvil, más precisamente, con la comunicación mediada por tecnologías, aparece la sensación de una conexión permanente, donde surge la posibilidad de conexión con la corporalidad de otra persona a la distancia: “A donde quiera que vaya, los individuos parecen llevar una red de conexiones que podría activarse telefónicamente en cualquier momento” (Licoppe, 2004, p.147, traducción propia). De esta manera, este autor sostiene que los límites entre la presencia y la ausencia se vuelven borrosos.

Por último, queremos ubicar a nuestro objeto de estudio dentro de lo que Traversa (2009) llama *tipos vínculos*: que procura “(...) ordenar un esquema relacional entre lo que comúnmente se denominan las instancias de *emisión* y *recepción* (...)”<sup>16</sup> (p. 3). Aquí tomaremos dos tipos de vínculos definidos por este autor: *vínculos semi-restringidos* y *vínculos restringidos*.

El primero, se caracteriza “(...) por la reducción de las dimensiones del cuerpo que intervienen en el proceso, la relación se establece por la mediación de algún recurso técnico que desborda los propios del cuerpo. (...) Se incluye la coalescencia temporal pero no así la espacial” (Traversa, 2009, p. 4). En el segundo, “(...) uno de los cuerpos está ausente (...). Un cuerpo se encuentra frente a un texto” (ídem).

Estos tipos de vínculos manifiestan dos tipos de características que tiene la instancia de recepción y emisión de mensajes que se lleva a cabo dentro de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp. Por un lado, en el tipo de vínculo *semi-restringido* -que “incluye la coalescencia temporal, pero no así la espacial”- se desarrollan las conversaciones que se encuentran “en línea”, es decir, donde ambas partes, tanto emisor como receptor, se

---

<sup>16</sup> Las itálicas están colocadas por el autor.

encuentran temporalmente conectados dentro de WhatsApp, pero no comparten el mismo espacio físico. Por otro lado, en los *vínculos restringidos*, los interlocutores no comparten ni el espacio físico, ni la temporalidad, y por lo tanto, se encuentra “un cuerpo frente a un texto”, por lo que ese texto puede ser leído en otra espacialidad y temporalidad<sup>17</sup>.

En suma, queremos hacer dos aclaraciones finales: por un lado, nuestro estudio también se sitúa dentro de lo que Castells (2009) llama *comunicación interpersonal*, comunicación que define como *interactiva*, en la que “(...) el mensaje se envía de uno a otro con bucles de retroalimentación”. Este tipo de comunicación hace hincapié en la interacción de uno a uno y/o con pocas personas en el intercambio donde los mensajes pueden retroalimentarse.

Por otro lado, ubicamos esta investigación dentro de lo que Yao & Ling (2020) llaman *Computer Mediated Communication* (CMC) o también llamada *Comunicación Mediada por Pantallas*. Este es un campo que estudia el vínculo entre tecnología, mediación y comunicación, y sobre todo, lo que sucede cuando la comunicación humana está mediada por ciertas tecnologías específicas<sup>18</sup>.

De esta manera, estas diferentes puntualizaciones nos posibilitan ubicar a nuestro objeto de estudio dentro de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp, pero aún más, nos permite precisar en una de las tecnologías que permiten su uso continuo: *el smartphone*.

---

<sup>17</sup> Tal como lo comprende Matassi (2015): “(...) uno puede enviar un mensaje sin que el otro se encuentre conectado, y uno puede recibir un mensaje de otro que se halla desconectado” (p. 8).

<sup>18</sup> Yao & Ling (2020) explican que nos encontramos en un momento en que casi todas las actividades sociales podrían estar, y probablemente lo están, mediadas de alguna manera por algunas formas de tecnología informática.

## 2.9 Antecedentes y revisiones finales

Luego de haber esbozado nuestro marco teórico general, los conceptos relevantes y parte de la literatura relacionada, podemos hacer una revisión de ciertos antecedentes que se relacionan con nuestro tema de investigación.

En primer lugar, queremos hacer mención de la noción de *temporalidad*<sup>19</sup> que nos reenvía a ciertos antecedentes de la literatura, y nos permite pensar el tópico central que convoca a esta investigación: **las esperas, el silencio y las latencias en la comunicación.**

Por un lado, Auyero (2012), realiza un estudio sobre las esperas y los *tiempos de espera* en contextos de vulnerabilidad social. Este autor indaga diferentes prácticas de espera, sobre todo, echa luz en cómo la acción de “esperar” se convierte en un ejercicio de dominación. A través de su investigación, Auyero (2012) explora diferentes instancias de espera en donde las personas se ven obligadas a esperar largos períodos de tiempo para acceder a servicios públicos como asistencia social o trámites gubernamentales. En esta dirección, este autor sostiene que la espera funciona como un *ejercicio de poder* (ver **sección 2.7.2**) donde los extensos períodos temporales juegan un “papel de dominación” en donde “(...) unos se rinden ante el poder de otros” (Auyero, 2012, p. 18).

Consideramos que este estudio constituye un antecedente relevante para este trabajo porque pone de manifiesto instancias de espera<sup>20</sup> donde se construye una relación asimétrica, donde la persona que espera está subordinada a la persona que la “hace esperar”. Estas ideas nos permiten pensar y vincular los diferentes momentos de espera que debe afrontar una persona que aguarda por la respuesta a un mensaje. Pero aún más, da cuenta de una relación desigual donde subyace un “poder” intrínseco de quien “debe” dar una respuesta.

---

<sup>19</sup> Estudiada por diversos autores (Zerubavel 1985; Giddens 1990; Marramao 2007) durante diferentes períodos.

<sup>20</sup> Que no son necesariamente mediatizadas.

Por otro lado, Matassi (2015) indaga sobre los significados, reacciones y prácticas que se generan alrededor de lo que llama “piezas de información”: última hora de conexión y confirmación de lectura en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp. Esta autora pone foco en la comunicación interpersonal que se lleva a cabo dentro de dicha aplicación y observa qué sucede en los usuarios cuando se encuentran ante un “visto” o un “read receipt” -en su nombre en inglés- que significa que el destinatario ha leído el mensaje enviado. De esta manera, estudia cómo los usuarios gestionan su disponibilidad online a través de estas piezas de información y cómo despliegan su uso en diferentes vínculos sociales.

Consideramos que esta investigación es un antecedente *clave* para este trabajo porque explora tópicos como la disponibilidad y la presencia online, y además, profundiza estos tópicos en contextos de comunicación móvil. También, aborda nociones que tienen que ver con la temporalidad en los mensajes instantáneos.

Por su parte, Marentes et al. (2016) analizan diferentes escenas de *espera* mediadas por Facebook y WhatsApp en relaciones *erotico-afectivas* en jóvenes del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), y problematizan “(...) cómo estas vías de comunicación facilitan la generación de situaciones de espera atravesadas por el (des)control de la propia subjetividad y sobre el sujeto amado” (Marentes et al., 2016, p. 307). En esta dirección, los autores expresan que “(...) las nuevas tecnologías habilitan una forma de poder para quien hace esperar y de control para quien espera (...)” (ídem, p. 314). Y, sostienen que en las diferentes escenas de espera los sujetos ven modificaciones en su estado de ánimo y (des)controlan sus emociones porque se quiebra la idealización del sujeto amado. Tomamos este estudio como un antecedente para esta investigación porque indaga en diferentes momentos de espera en un contexto de comunicación mediada por WhatsApp, y además, porque pone de manifiesto como en los periodos de espera se pone en juego las emociones de los usuarios.



En esta dirección, Farman (2018) realiza una investigación sobre la incertidumbre y las esperas a lo largo de la historia, e indaga en diferentes períodos temporales en los que la humanidad se topó con situaciones de espera por una respuesta. Así, este autor explora cómo las personas han interpretado y le han atribuido significados a esos silencios en la comunicación. Aún más, sostiene que las latencias y los espacios de espera en la interacción también son contenido y forman parte del mensaje. “(...) el tiempo es un medio que comunica (...) la definición misma de “contenido” también debe incluir el tiempo” (Farman, 2018, p. 3, traducción propia).

Consideramos que la investigación de Farman (2018) constituye un antecedente *central* en este trabajo porque investiga las diferentes prácticas e interpretaciones que se generan alrededor de la espera de respuesta a un mensaje o mensajes. Y además, pone de manifiesto el siguiente aspecto: el silencio en la comunicación también es contenido.

Por último, queríamos mencionar dos antecedentes que tratan sobre las **expectativas** que se generan alrededor de las esperas. Por un lado, Tyler & Tang (2003) abordan un estudio sobre temporalidad y ritmos de responsividad, y analizan las percepciones de los usuarios, cómo responden a los correos electrónicos y cómo se forman expectativas de respuesta. Uno de sus interrogantes es: ¿cuánto tiempo debe esperar una persona para recibir una respuesta a un mensaje antes de tomar medidas adicionales? Encuentran que la expectativa de tiempo de respuesta (de 15 minutos a varios días) se forma luego de unas pocas interacciones, ya que esas las personas se hacen un marco temporal de cuánto van a tardar en responder y ser respondidos. Así, los interlocutores mantienen -con ciertos esfuerzos- *imágenes de respuesta*<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup> En términos de Goffman (1959) los hablantes intentan dar una imagen de sí mismos, según los autores, estas observaciones proporcionan evidencia de cómo los individuos manejan su imagen de capacidad de respuesta.

Por otro lado, Kalman & Rafaeli (2011) examinan las latencias de respuesta en el intercambio de correos electrónicos como una violación de las expectativas (ver **sección 2.4**), y ponen foco en las pausas y los silencios en la comunicación en línea. De esta manera, expresan que los usuarios son sensibles a las latencias online, tienen expectativas de respuesta y perciben el silencio como una violación de estas expectativas.

Consideramos que estos dos antecedentes son relevantes para esta investigación porque ambos consideran una cuestión elemental en las esperas: las expectativas. Por su parte, Tyler & Tang (2003) indagan en la percepción, los ritmos de responsividad, las expectativas y las imágenes de respuesta en un contexto de comunicación online. A su vez, Kalman & Rafaeli (2011) echan luz sobre cómo un silencio en línea puede romper con las expectativas de los usuarios.

De esta manera, después de haber desarrollado nuestro objetivo, la pregunta de investigación, el marco teórico general, la revisión de la literatura, los conceptos relevantes, la ubicación del objeto de estudio y los antecedentes, podemos comenzar con el desarrollo del marco metodológico. Luego, desarrollaremos el corpus de análisis, los hallazgos, las conclusiones, las limitaciones y las proyecciones.

### **3. Metodología y corpus de análisis**

El diseño metodológico elegido para esta investigación es de naturaleza cualitativa y de carácter exploratorio. El objetivo de esta metodología es identificar y detectar los *significados, sentimientos y prácticas* que le adjudican las personas a los *tiempos de espera de respuesta*. Con este propósito, decidimos realizar un análisis cualitativo en recepción, ya que este tipo de investigación es el que produce datos descriptivos: las propias palabras de las

personas, habladas o escritas y la conducta observable (Taylor & Bogdan, 1987). Y el instrumento elegido para llevar a cabo el análisis fueron entrevistas semi estructuradas.

Se realizaron 20 entrevistas a jóvenes de 18 a 24 años residentes del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA)<sup>22</sup>. El método que se utilizó para recolectar a los sujetos de investigación fue el muestreo denominado *bola de nieve* o en *cadena* que consiste en “(...) conocer a algunos informantes y lograr que ellos nos presenten a otros” (Taylor & Bogdan, 1987). Así, se les pidió a los participantes que recomienden a otros contactos que potencialmente también podrían ser participantes dispuestos, quienes a su vez recomendarían a otros potenciales, y así sucesivamente (Parker et al., 2019). De este manera, para la selección inicial de los entrevistados se extendió, a través de las redes sociales Instagram y LinkedIn, un Formulario de Google que contenía preguntas relacionadas al uso de redes sociales, al uso de WhatsApp, al envío de mensajes de texto y al uso de Instagram (ver **anexo 1**) y hacia el final del formulario se dejó un apartado para que pudieran poner un canal de contacto. Así, fue reclutada la muestra inicial en tanto cumplieran con el requisito de tener entre 18 a 24 años y que utilizaran WhatsApp.

En primer lugar, la muestra estuvo compuesta de 20 jóvenes residentes del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA), que se dividió en 11 mujeres y 9 varones, el promedio de edad de los entrevistados fue de 21,1 años y el máximo nivel de estudios alcanzados fue el universitario completo. El 60% de los entrevistados estudia y trabaja, y el 40% se desempeña sólo como estudiante.

---

<sup>22</sup> Se eligió el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) porque es una de las zonas que concentra al 35% de la población Argentina, siendo el área geográfica más poblada del país.  
<https://www.argentina.gob.ar/dami/centro/amba> [última consulta, 23/11/2023]

En segundo lugar, el rango etario elegido fue de 18 a 24 años que se escogió en base a un estudio realizado por We are Social & Melt Water 2023<sup>23</sup> que indicó que WhatsApp fue una de las plataformas más elegidas en Argentina con un 37,9% en usuarios de 16 a 64 años y en 2022 fue una de las aplicaciones más utilizadas con una duración mensual de 27 horas, 12 minutos. Según Statista<sup>24</sup>, WhatsApp se encontró entre las plataformas de redes sociales más populares en Argentina en el tercer trimestre de 2022 con un 93,1%. Además, según una investigación realizada por Matassi, Boczkowski & Mitchelstein (2019), los *adultos jóvenes* de 18 a 34 años adoptan WhatsApp como una plataforma que se da por sentada, donde se produce principalmente la sociabilidad en grupos con amigos incentivada por una disponibilidad "siempre activa".

En tercer lugar, las entrevistas tuvieron un rango de duración de 27 a 78 minutos con un promedio de 43,5 minutos. Fueron realizadas de manera presencial en puntos de encuentro a convenir con los entrevistados y online a través de la plataforma de videoconferencia *Zoom*, entre los meses de mayo y junio del 2023. Los participantes podían optar por realizar la entrevista presencial u online según su preferencia y disponibilidad.

En cuarto lugar, el cuestionario final utilizado (ver **anexo 2**) se dividió en tres ejes temáticos principales: (a) uso de dispositivos móviles, (b) percepción y uso de redes sociales, y (c) percepción y uso de WhatsApp en torno a la temporalidad y a los tipos de vínculos. Cada entrevista partió de preguntas generales sobre el uso de dispositivos móviles y redes sociales, y luego se indago sobre el uso de aplicaciones de mensajería instantánea, el uso de WhatsApp y el vínculo con la temporalidad y las esperas en dicha aplicación en cuatro tipo de vínculos: *amoroso, familiar, de amistad y laboral y/ universitario*. En todos los tipos de

---

<sup>23</sup> Recuperado de <https://datareportal.com/reports/digital-2023-argentina> [última consulta, 23/11/2023]

<sup>24</sup> <https://www.statista.com/statistics/284401/argentina-social-network-penetration/> [última consulta, 23/11/2023]

vínculos mencionados se realizaron las mismas preguntas con el objetivo de rastrear coincidencias, contrastes y/o diferencias entre los diversos contextos relacionales. Los interrogantes estaban asociados al universo de significados, sentimientos y prácticas en torno a la espera de respuesta a un mensaje o mensajes.

Por último, las entrevistas fueron transcritas manualmente y se les pidió a los participantes que seleccionarían un nombre de fantasía para preservar su identidad, a las personas que no lo hicieron, se les proporcionó un nombre ficticio para mantener su anonimato. Para realizar el análisis, se llevó a cabo una codificación de los datos producidos, esto es, se agrupó la información obtenida en categorías que reunían ideas, conceptos y/o temas similares obtenidos en las entrevistas. Así, buscamos patrones comunes y diferencias en torno a los significados, sentimientos y prácticas que le adjudican las personas a los *tiempos de espera de respuesta*. De este modo, llevamos a cabo el análisis de los datos bajo el marco de la *teoría fundamentada* (Glaser & Strauss, 1967) o su nombre en inglés *grounded theory*, que tiene por objetivo desarrollar teorías sustantivas a partir de datos empíricos, es decir, teorías que surgen de la observación y de los datos recopilados en el terreno de estudio.

De esta manera, en las líneas que siguen realizaremos el análisis del corpus, luego esbozaremos los hallazgos y finalmente, terminaremos con las conclusiones, limitaciones y proyecciones.

#### **4. Análisis del corpus**

En los siguientes apartados analizaremos los datos recolectados, y echaremos luz, en primer lugar, en los usos y vínculos que tienen los usuarios con aplicaciones de mensajería instantánea, en segundo lugar, en el nivel de atención en la reciprocidad de los mensajes

enviados, y por último, nos enfocaremos en los *significados, sentimientos y prácticas* en cuatro tipos de vínculos: *amorosos, familiares, de amistad y laboral y/o universitario* en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp.

Elegimos estos tipos de vínculos para comprender en un sentido amplio los diferentes ámbitos en donde se desenvuelven los usuarios, y así distinguir -si existen-, variaciones en las formas en las que se vinculan con los *momentos de espera* en diferentes contextos relacionales.

El criterio del orden de cada tipo de vínculo se justifica en función de la proximidad de cada vínculo y la inquietud de los usuarios al momento de esperar por una respuesta en cada contexto relacional. Es decir, el orden dispuesto se basa en una escala decreciente: de más inquietud a la espera a menor inquietud en cada entorno relacional.

#### **4.1. Uso y vínculo con aplicaciones de mensajería instantánea**

Se les preguntó a los participantes, en una primera instancia, qué aplicaciones utilizaban para enviar mensajes, entre sus respuestas se encontraron aplicaciones como: WhatsApp, Instagram, Discord, TikTok y Twitter. Pero frente a la pregunta de cuál era la principal aplicación que usaban para enviar mensajes, respondieron, casi de manera unánime: WhatsApp. “WhatsApp (...) como que es la red que más se usa, la más instalada, la que es común a todos en cuanto a generaciones. De repente pienso en que mi familia, mis amigos, gente del trabajo, de la facultad a todos los puedo tener en WhatsApp” (Brenda, 22 años).

Los entrevistados describen a WhatsApp como una plataforma universal<sup>25</sup>, en la dirección de que “todos la tienen”, y destacan la posibilidad de tener a diferentes grupos

---

<sup>25</sup> Aquí entendemos la expresión *universal* en el sentido de que está ampliamente difundida, y que además, trasciende rangos etarios, estratos sociales y temporalidades.

sociales dentro de una misma aplicación. Perciben que su uso está ampliamente difundido y esto se traduce en la expresión compartida “todo el mundo la usa”. Así lo describen los participantes:

*“(...) la gran mayoría de personas en Argentina tiene WhatsApp, incluidas personas mayores, mis padres tienen WhatsApp y no tienen Instagram, si me quiero comunicar con ellos uso WhatsApp, y como están todos ahí es más fácil” (Nicolás, 21 años)*

*“[Elijo] WhatsApp porque todo el mundo lo usa” (Celeste, 24 años)*

En esta percepción de *universalidad*, que se encuentra en la expresión “todo el mundo la usa”, podemos notar una sensación de uso global que trasciende generaciones y que genera una sensación de *sociabilidad sencilla* en la que todas las personas se encuentran en un mismo lugar: “como están todos ahí es más fácil” (Nicolás, 21 años).

Así, los participantes destacan que “la gente está más atenta a WhatsApp” (Santiago, 20 años). Expresan que los mensajes pueden enviarse de una manera más “fácil” y son leídos de una manera más rápida:

*“Elijo WhatsApp (...) porque puedo comunicarme con incluso más personas de las que tengo en las otras redes sociales y lo van a responder más rápido porque le prestan más atención al momento de responder cosas” (Gustavo, 21 años)*

*“[Elijo] WhatsApp porque es más fácil, todo el mundo te lee más rápido” (Lucía, 22 años)*

*“Si tenés que enviar un mensaje y es dentro de todo privado, vas y le preguntas por WhatsApp, es la forma más fácil que lo vea, lea y que te lo responda” (Agustín, 21 años).*

Así, manifiestan que uno de los atributos de WhatsApp es una recepción y una lectura de los mensajes enviados de una manera *más rápida*. Pareciera que sigue esta concepción de *universalidad* donde “todo el mundo” te lee más rápido. Además, los entrevistados destacan

que los mensajes enviados por medio de WhatsApp son percibidos “con más atención” que los enviados a través de otras redes sociales, como por ejemplo Instagram<sup>26</sup>:

*“A veces te llega una notificación de Instagram, y no te das cuenta que es un mensaje, entonces la sacas” (Gustavo, 21 años)*

*“Y la gente está más atenta a WhatsApp, si necesitas algo urgente lo mandas por WhatsApp” (Santiago, 20 años)*

*“Estoy más en WhatsApp, es el que más uso (SIC). Instagram como suelo colgar cuando me mandan un mensaje” (Faustina, 23 años)*

Describen que las personas le prestan más atención a los mensajes recibidos a través de WhatsApp; pareciera que esta aplicación adquiere un *status* preferencial cuando se trata de transmitir información clave o urgente. En detrimento de Instagram, donde el foco principal no se encuentra en enviar, recibir e incluso responder a mensajes de manera instantánea.

Por último, manifiestan que WhatsApp les da un marco de formalidad y de privacidad a sus conversaciones, así lo describen:

*“Siempre hablás un momento por Instagram, y al otro momento le decis a la otra otra persona que te pase el número para hablar más cómodamente por WhatsApp” Facundo (23 años)*

*“La tomo como más formal quizás, o en la que hablás más seriamente” Paula (21 años)*

En suma, todos los participantes manifiestan que utilizan WhatsApp en su vida cotidiana para enviar y recibir mensajes. Y, además, sitúan a esta plataforma como un *hibrido* entre una aplicación de mensajería instantánea y una red social, pero destacan que su función principal es la de enviar mensajes.

En la sección que sigue, presentaremos los diferentes grados de atención a la llegada de respuesta de un mensaje o mensajes enviados, y luego, profundizaremos en las demás

---

<sup>26</sup> Instagram es una red social de origen estadounidense propiedad de [Meta](#) en la que se pueden enviar mensajes de manera privada, llamados “directos”.



secciones donde analizaremos los *significados, sentimientos y prácticas* que le atribuyen las personas jóvenes a los *tiempos de espera de respuesta*.

#### 4.2. Nivel de atención a la reciprocidad de mensajes enviados

En esta sección analizaremos *el nivel de atención en la reciprocidad de mensajes enviados*, con esto nos referimos al grado de atención que le atribuyen los usuarios a la llegada de respuesta del mensaje o mensajes que enviaron.

Aquí, se les preguntó a los participantes si estaban pendientes o atentos por la llegada de una respuesta a un mensaje o mensajes con todos sus contactos por igual, y entre sus respuestas encontramos dos puntos comunes. En primer lugar, describen que depende del “apuro”<sup>27</sup> y la necesidad por una respuesta (si el mensaje es considerado importante/urgente o no), el grado de atención que le van a atribuir a la respuesta del mensaje enviado:

*“No es que estoy pendiente por la persona, sino que estoy pendiente porque pregunte ‘X’ cosa (SIC) y necesito la respuesta. (...) Puedo un día estar muy pendiente de alguien y al día siguiente que no me importe si me responde o no, porque mi prioridad me la tiene que responder otra persona” (Juana, 22 años)*

*“A veces estoy muy pendiente de la respuesta de una persona en particular por estar en una conversación graciosa que me interesa ver como reacciona, (...) o por una urgencia. Y otras veces, quizás ese mismo día, me responde y no estoy pendiente de cuando va a responder esa misma persona, por eso depende de la persona y del momento” (Lucas, 20 años)*

*“Suelo estar pendiente del mensaje cuando algo me apura, por ejemplo, tengo una situación del trabajo y le mando un mensaje a mi referente y necesito que me responda y estoy esperando ese mensaje” (Carolina, 21 años)*

Pareciera que el grado de atención está arraigado con el *contexto* y el *tipo* de mensaje, en tanto el momento particular en el que se lleva a cabo la conversación y la necesidad por una respuesta en una circunstancia concreta, y no tanto por un vínculo personal específico.

---

<sup>27</sup> Entendemos aquí “apuro” como “prisa o urgencia” siguiendo la definición del diccionario de la Real Academia Española.

Sin embargo, los entrevistados, en segundo lugar, advierten que depende de la persona o del tipo de vínculo, el grado de atención que le van a atribuir a la respuesta del mensaje que enviaron:

*“Capaz que re espero la respuesta de mi novio, pero si me habla un random, no” (Lucía, 22 años)*

*“No es lo mismo que esté hablando con un amigo, con mi hermana, con mis viejos (SIC) a que me escriba una persona random preguntándome algo y que esté ocupado, no le voy a responder, entonces sí, depende la persona” (Simon, 18 años)*

*“Sólo con ciertas personas, mi círculo muy íntimo, mis amigos, mi pareja o mi familia” (Gustavo, 21 años)*

Como se observa en estos testimonios, los participantes describen que su *nivel de atención* está arraigado al vínculo personal que mantienen con sus interlocutores en tanto relaciones cercanas que pertenecen a su círculo íntimo: familia, amigos, pareja. Además, destacan que no le prestarían tanta atención a los mensajes enviados “por un random”, es decir, una persona con la que se comunican de manera casual o aleatoria.

De este modo, en la sección que sigue, ampliaremos estos tópicos, y comenzaremos con el análisis central de este trabajo que echa luz sobre los *significados, sentimientos y prácticas* que le atribuyen las personas a los *tiempos de espera de respuesta*.

#### **4.3 Significados construidos alrededor de la espera de respuesta a un mensaje o mensajes en vínculos amorosos, familiares, de amistad, y laborales y/o universitarios.**

En esta sección analizaremos los *significados* que construyen los usuarios alrededor de la espera de respuesta a un mensaje o mensajes en cuatro tipos de vínculos: *amorosos, familiares, de amistad, y laborales y/o universitarios*.

### 4.3.1 Vínculos amorosos

Se les preguntó a los entrevistados qué significaba para ellos que un *vínculo amoroso*<sup>28</sup> “tarde en responder”, y por lo tanto, tendrían experimentar momentos en los que debían esperar por una respuesta. Describieron, en una primera instancia, que dependía si se trataba de una persona que habían conocido de manera reciente o si tenía que ver con una relación más “formal” o de noviazgo, ya que en esta segunda instancia tenían más información acerca de sus interlocutores:

*“(…) acá depende (…) si estoy conociéndola a la persona, primeras citas o si tengo un vínculo más elaborado. Con mi novio no me pasa, no me pasa nada, puede no responder por 24 horas y a mí no me afecta, está todo bien. Pero si estoy empezando a salir con alguien (…) es como más: estamos arreglando para vernos y le digo, ¿nos vemos?’ y no me contesta, no me contesta. Y es tipo, ¿quiere salir conmigo o no quiere?” (Juana 22 años)*

*“En otro momento te hubiera dicho que me molestaba, pero llevamos 6 años de relación. Ya conozco casi toda su rutina, sé que si no me contesta es porque está ayudando en la casa, o si está jugando a los jueguitos con los amigos o porque está estudiando (…)” (Faustina 23 años)*

Notamos que varía la percepción y el significado de la espera según la *cercanía del vínculo*. Cuando se trata de un *vínculo amoroso* reciente, la espera adquiere un significado de poca certeza y de vacilación ya que se tiene poca información sobre las intenciones del interlocutor. En cuanto a una relación *establecida o consolidada*, describen que “ya conocen” la personalidad de sus *vínculos amorosos*, sus horarios y/o rutinas:

*“(…) ya lo conozco a mi novio, ya conozco su personalidad y siempre fue de tardar en contestar mis mensajes, aún desde antes de estar conmigo, entonces no me afecta tanto. Sí, sí pasan muchas horas” (Jesica, 24 años)*

*“(…) considero que si tengo un vínculo, conozco a la otra persona y se que no me responde porque no quiere o porque no puede, y no considero que es algo que esté mal” (Brenda, 22 años)*

---

<sup>28</sup> Entendemos aquí por *vínculo amoroso* a aquellos vínculos que incluyen afectos y lazos románticos establecidos o con intenciones de flirtear: del inglés *flirt*, 'coquetear o manifestar interés amoroso o sexual por alguien', diccionario de la Real Academia Española.

Tener más información acerca de sus parejas parece apaciguar<sup>29</sup> los momentos de espera, ya que saben que sus interlocutores están haciendo otras tareas o que si retrasan la respuesta a sus mensajes, no lo hacen de manera intencional. Asimismo, los entrevistados describen (sin especificar vínculo reciente de establecido), que no recibir una respuesta en términos inmediatos podría significar que “están haciendo otra cosa”:

*“Para mi significa que estás haciendo otra cosa, capaz estás ocupado con otra cosa y cuando tengas tiempo me respondes” (Carolina, 21 años)*

*“(…) sino me contesta o si le envíe un mensaje, seguramente esté haciendo algo más importante o está haciendo algo, no está con el teléfono, es entendible” (Nicolas, 21 años)*

*“(…) si es un mensaje cotidiano tipo ‘hola amor ya llegue o hola amor qué comiste?’ (...) no me molesta esperar, porque es como que yo también a veces estoy con una u otra cosa” (Gustavo, 21 años)*

Destacan que un silencio en el intercambio con sus *vínculos amorosos* podría significar que están realizando otras actividades y una latencia significa que están ocupados o que no se encuentran disponibles para responder de inmediato.

Por último, subrayan que una respuesta tardía en *vínculos amorosos* recientes podría significar una pérdida de atención o desinterés, así lo describen:

*“[Significa] Falta de atención, falta de interés, indecisión, o ser colgado también, que sos una persona colgada” (Maria, 20 años)*

*“Creo que perdió el interés, (...) como que no le importa” (Simón, 18 años)*

*“(…) si no te demoras tanto es como bueno, estabas pensando la respuesta. Ahora, si lo ves y pasan cinco horas, es como que siento que me estas ignorando un toque (SIC)” (Olivia, 20 años)*

Pareciera que una demora en la respuesta de un mensaje o mensajes sugeriría una pérdida de atención, y por lo tanto, un desinterés en seguir con la conversación, o incluso, una indicación de que ese mensaje ha sido ignorado si esa latencia es sostenida en el tiempo.

---

<sup>29</sup> Entendemos aquí por “apaciguar” en la dirección que la entiende el diccionario de la Real Academia Española: “Poner en paz, sosegar, aquietar”.

Así, identificamos en estos testimonios los diferentes significados por los que un *vínculo amoroso* podría tardar en responder. Además, advertimos, a partir de estos testimonios, que existiría un cambio en la percepción de la espera según la *cercanía del vínculo*: si están comenzando a conocerse o si se trata de una relación consolidada.

#### 4.3.2 Vínculos familiares

En cuanto a *vínculos familiares*, los participantes destacaron que un silencio en la comunicación podría deberse a varios factores, pero en una primera instancia; resaltaron que podría significar que sus interlocutores se encuentran *ocupados*:

*“Que están ocupados, mis papás en horario laboral probablemente no me contesten, y/o que están pensando la respuesta” (Maria, 20 años)*

*“Mis padres trabajan mucho entonces si no me contestan, es como okey, están trabajando, no los jodo (SIC). Incluso cuando están de franco (...) siento que no tengo mucha molestia por esperar” (Nicolas, 21 años)*

*“(...) dentro de la familia creo que nadie me haría esperar a propósito, están ocupados, por más que sea un tema que no les interese, etc, etc, por cómo es mi familia, no lo dejarían ahí tirado porque sí. Pienso siempre: están ocupados en algo” (Simón, 18 años)*

Notamos que los entrevistados vinculan una latencia en la comunicación con la posibilidad de que sus interlocutores se encuentran realizando otras tareas, actividades, o incluso, que estén en un horario laboral. Y que un retraso en sus respuestas no serían tomadas en un sentido intencional, sino que significaría que no se encuentran disponibles para responder de inmediato.

También, advertimos en los testimonios una *dualidad* en cuanto al significado que le atribuyen los participantes a una respuesta tardía en este tipo de vínculo. En primer lugar, describen que pueden esperar por una respuesta, y no exigen que sus mensajes sean respondidos términos instantáneos:

*“Si es con mi mamá, que no me responda, no me sorprendería, como que bueno, está trabajando, no le doy mucha importancia, si necesito algo urgente, la llamo” (Brenda, 22 años)*

*“Si es tranqui, si es una charla normal, no me importa, espero. Pero si es urgente o si es que estoy esperando que me pasen a buscar, como que estoy encima (...)” (Pilar, 20 años)*

*“Si le mando un mensaje a mi mamá y no me contesta, que se le va a hacer, no está con el celular, está durmiendo la siesta, que se yo” (Oliva, 20 años)*

Sin embargo, en segundo lugar, los participantes resaltan que una latencia en la respuesta a sus mensajes podría significar que “algo” les haya sucedido a sus interlocutores:

*“Es como que me preocuparía, porque generalmente contestan rápido (...) y no creo que me fueran a hacer ningún tipo de juego de: no te contesto porque estoy enojado. Entonces me preocuparía más por qué no está contestando, qué les pasó” (Celeste, 24 años)*

*“(...) si ya no me responden es porque es algo grave. Algo pasó, es lo primero que voy a pensar, por qué está tardando tanto, algo pasó, preocupación” (Lola, 21 años)*

De esta manera, observamos que debido al lazo que se establece en este tipo de vínculo, les permite a los participantes esperar por una respuesta sin la necesidad de una pronta contestación. No obstante, una demora inesperada en los ritmos de responsividad podría variar el significado de la espera, y producir una inquietud sobre el bienestar de sus interlocutores.

### **4.3.3 Vínculos de amistad**

Al igual que en la sección anterior, se les preguntó a los entrevistados qué significaba para ellos que un *vínculo de amistad* no respondiera a sus mensajes en términos inmediatos, es decir, que “tarden en responder” y, por lo tanto, se encuentren ante un silencio. En primer lugar, describieron que en este tipo de vínculo “hay más libertad de tardar”:

*“No me significa nada, excepto que sea algo como te invite a mi cumpleaños y no me contestaste. Si no nada, ya me va a contestar, ya estoy muy acostumbrada que mis amigos me responden cuando pinta (SIC) y pasan un par de días, y generalmente si son cosas que*

*requieren una respuesta, me responden” (Juana, 22 años)*

*“(...) siendo una amistad siento que hay más libertad de tardar. Bueno, es mi amigo, entiendo que no sea algo ya, o que pueda tardar en responderme” (Brenda, 22 años)*

*“No me jode (...) cada persona tendrá sus tiempos y sus cosas, que me responda cuando pueda, no me jode” (Agustín, 21 años)*

Los participantes exhiben en estos testimonios que una respuesta tardía “no les significa nada”, consideran que “cada persona tiene sus tiempos” y, por lo tanto, les adjudican a estos vínculos un marco temporal más amplio para recibir una respuesta. Asimismo, advierten que varía el significado de la espera dependiendo del *tipo de conversación* de la que se trate: si tiene que ver con un tema de conversación específico o si se trata de un tópico considerado *urgente*:

*“Con mis amistades es más tranqui, no suelo necesitar con urgencia que me contesten a menos que estemos organizarnos juntarnos o habíamos quedado para vernos (...) ahí es tipo: que haces no me hagas a esperar. Si es así conversaciones del día a día, no tengo apuro, hasta prefiero que me contesten cuando tienen tiempo (...)” (Jesica, 24 años)*

*“Si es urgente me molesta, estoy atento a qué pasó. Pero por lo general si no es nada relativamente urgente significa que probablemente están haciendo otra cosa, no siempre están todos con el teléfono, menos con distintos horarios, entiendo que estarán ocupados haciendo otra cosa” (Nicolas, 21 años)*

Notamos que los entrevistados concuerdan que, en conversaciones cotidianas y sobre tópicos que no son considerados urgentes, no necesitan que sus mensajes sean respondidos de manera inmediata. No sucede así con mensajes sobre temas específicos o considerados *urgentes* donde sí esperan que sus mensajes sean respondidos en términos inmediatos.

Por último, destacan que una no-respuesta en términos inmediatos puede significar que sus vínculos de amistad estén ocupados o realizando otras actividades:

*“[Significa] Que está haciendo otra cosa, que está ocupado” (Carolina, 21 años)*

*“(...) como que pienso que deben estar haciendo algo, es difícil, porque pienso en los casos específicos, si yo sé que esta persona no está muy ocupada, me molesta” (Celeste, 24 años)*

*“(…) que está ocupada la persona o que no le interesa lo que le mande” (Juan, 18 años)*

Advertimos que existe un pensamiento compartido entre los entrevistados donde destacan que sus interlocutores pueden estar ocupados o realizando otras tareas, y, por lo tanto, no disponibles para responder rápidamente. Así, notamos en estos testimonios que en *vínculos de amistad* está “más permitido” tardar para dar una respuesta y una latencia en la respuesta no adquiere un significado negativo, a menos que se trate de una conversación concreta o urgente, donde exigen una respuesta inmediata.

#### 4.3.4 Vínculos laborales y/o universitarios

En cuanto a los *vínculos laborales y/o universitarios*, los entrevistados destacaron algunos puntos principales que describen el significado de una respuesta tardía. Resaltaron que este es un vínculo en el que se respetan “los días y horarios”, describen que hay más tolerancia a la espera y se les adjudica a los interlocutores un marco temporal más amplio para responder, así lo expresan:

*“(…) siento que es mucho más formal, entonces se respeta mucho de repente horarios o días y tiempos” (Brenda, 22 años)*

*“No nada, no me jode del todo. O sea, capaz lo entiendo más de ellos porque al estar igual que yo estudiando, deben estar con otras cosas, entonces que tarden para responder no me jode (SIC)” (Agustín, 21 años)*

*“Quizás pedís alguna información específica (...) y siento que es más aceptable, tengo más tolerancia que tarden más en esos ámbitos” (Nicolas, 21 años)*

Los participantes destacan que en estos vínculos existe un *entendimiento mutuo* sobre la importancia de respetar tiempos y horarios establecidos. Expresan que sus interlocutores podrían estar estudiando y/o trabajando y, por lo tanto, *no-disponibles* para responder en términos inmediatos. Asimismo, notamos que los usuarios reconocen que una respuesta tardía



se debe a que sus *vínculos laborales y/o universitarios* podrían estar *ocupados* con múltiples responsabilidades y/o tareas:

*“Obviamente, laboral y universitario, deben estar re a full, es lo primero que pienso, pero es como: dale, respondeme, no me ignores. Creo que estoy al pendiente” (Pilar, 20 años)*

*“(...) que estará haciendo otra cosa, que estará ocupado, y que me va a responder en su tiempo libre. En la facultad, literalmente digo: está en clase, es lo primero que me viene a la mente” (Carolina, 21 años)*

A pesar de reconocer que estos vínculos podrían encontrarse realizando otras tareas y, por lo tanto, *ocupados* para responder, resaltaron que si debían entregar trabajos prácticos o entregas importantes, una latencia podría significar que no están dispuestos a asumir dichas responsabilidades, en sus palabras que “se están haciendo los boludos”:

*“Si estamos en un grupo y tenemos que hacer un trabajo y hay un boludo que no responde, te da bronca, o se están haciendo los boludos (SIC)” (Ramiro, 18 años)*

*“Si le mande algo para que haga, que tenemos un trabajo pendiente entre nosotros, siento que se está haciendo el boludo (SIC) y que no lo quiere hacer” (Santiago, 20 años)*

*“(...) si es de profesor alumno, tengo que esperar, no me queda otra. Pero ya si es un trabajo grupal, alumno, alumno, nada obvio, te enojas si estás intentando laburar y los otros no aportan” (Simón, 18 años)*

Así, notamos que los participantes le adjudican a este tipo de vínculos un marco temporal más amplio para responder. No obstante, retrasar una respuesta en un contexto de entrega de tareas o trabajos, podría significar que sus interlocutores no quieran realizar dichos trabajos o que intentan desligarse de esa responsabilidad.

#### 4.4 Sentimientos generados ante la espera de respuesta a un mensaje en vínculos amorosos, de amistad, laborales y/o universitarios, y familiares

En esta sección analizaremos los *sentimientos* generados ante la espera de respuesta a un mensaje o mensajes en los cuatro tipos de vínculos vistos anteriormente: *amorosos, familiares, de amistad y laborales y/o universitarios*.

##### 4.4.1 Vínculos amorosos

Confrontados con la pregunta por los “sentimientos generados” ante la espera de una respuesta a un mensaje o mensajes en *vínculos amorosos*, los entrevistados advierten que las sensaciones podrían variar si se trata de una relación reciente o establecida. Al igual que resaltaron en la **sección 4.3.1**, los participantes vuelven a distinguir un vínculo “formal” o de noviazgo, de un vínculo que están conociendo o que constituyeron recientemente:

*“Por ahí antes, ni bien arrancó la relación, por ahí sí me molestaba porque es como: ‘che estás hablando conmigo’. Pero ahora ya no (...)” (Faustina, 23 años)*

*“(...) si es una persona que recién estoy conociendo, como que me genera bastante ansiedad. Y si es con mi novio no me genera nada, me es indiferente” (Juana, 22 años)*

Los entrevistados resaltan que sensaciones de *molestia* o de *ansiedad* emergen cuando se encuentran en las primeras etapas de una relación, notamos que existe una expectativa hacia una respuesta en términos inmediatos, ya que el vínculo está en un proceso de “construcción”. En contraste, notamos que en las relaciones consideradas formales o “establecidas” la demora en la respuesta a un mensaje o mensajes no es interpretada en un sentido estrictamente *negativo*, sino más bien, tienden a ser más comprensivos frente a una latencia en la respuesta ya que tienen más información sobre sus interlocutores.

En vínculos poco establecidos, los entrevistados describen que ante un silencio en la

comunicación emergen sensaciones de frustración, incertidumbre, impaciencia, y desesperación:

*“A veces me siento bastante frustrada, es cómo: ¿por qué no me contestas? Y la baja un poco (SIC) (...) como que sí, me molesta eso” (Olivia, 20 años).*

*“Impaciencia, una sensación un poco molesta, te haces un poco la cabeza. Es una sensación displacentera” (María, 20 años)*

*“Ansiedad, desesperación, y a veces como que me pongo mal, hasta que digo bueno, está ocupado, no pasa nada. Digo, uy ¿qué estará pasando? no me quiere más” (Pilar, 20 años)*

Notamos en estos testimonios que frente a una respuesta tardía surgen diversas sensaciones con una carga negativa: sensaciones displacenteras, como la desesperación y la frustración. Advertimos que una latencia genera en los usuarios un espacio para la elucubración, se realizan preguntas, especulan o conjeturan razones por las cuales su mensaje no sería respondido en términos inmediatos. De este modo, una latencia en vínculos recientes o poco constituidos puede llevar a una *especulación sobre las intenciones del interlocutor*<sup>30</sup>. Este aspecto lo notamos, por ejemplo, en la pregunta que se hace Olivia (20 años): *“¿Por qué no me contestas?”*, donde pareciera que el marco temporal para dar una respuesta caducó y el interrogante permite al usuario pensar en los diversos motivos -si existen- por los cuales su mensaje no es respondido. De la misma manera, esto lo observamos en la expresión descrita por María (20 años): *“te haces un poco la cabeza”* o en el interrogante de Pilar (20 años): *“Digo, uy ¿qué estará pasando? no me quiere más”*, donde la espera provocaría la formulación de suposiciones sobre el estado del vínculo.

Asimismo, en vínculos pocos establecidos, los participantes describen que la duración de la espera o la “cantidad de tiempo” que deben esperar por una respuesta también es un

---

<sup>30</sup> En vínculos recientes o poco establecidos, los usuarios tienen poca o limitada información sobre sus interlocutores, por lo que, frente a un silencio, los usuarios pueden *especular*: “hacer conjeturas sobre algo sin conocimiento suficiente” (diccionario de la Real Academia Española) sobre las intenciones (si quiere seguir adelante con el vínculo o no) del interlocutor, y así, crear sentidos sobre el estado de la relación.

factor que influye sobre los sentimientos que les genera esperar. Expresan que sensaciones de molestia y desinterés emergen cuando la respuesta se dilata por un rango temporal que consideran excesivo:

*“Me genera cierto malestar y desinterés. Siento que no se puede tener una conversación fluida con esa persona. Porque por ahí yo le respondo algo a los diez minutos que me contestó, y él me responde al día siguiente” (Lola, 21 años)*

*“Depende cuánto tiempo a veces molesta, es como: ‘no sé si viste el mensaje, intenta responder’, es medio molesto que no te respondan, quizás sí, molesto” (Agustin, 21 años)*

Destacan que cuando la espera se prolonga por un periodo de tiempo afecta la calidad de la comunicación, notamos que los ritmos de responsividad pueden tener una relación en las motivaciones para mantener la conversación o en incluso, en seguir conversando. Así, los testimonios ilustran cómo las largas demoras en la respuesta pueden generar sensaciones negativas, y una *no-respuesta* en términos inmediatos puede provocar que se sientan heridos y desmotivados en seguir hablando.

En cuanto a vínculos consolidados o establecidos, donde los usuarios tienen más información sobre sus interlocutores y donde tienden a ser más comprensivos ante la espera, notamos que emergen sensaciones de ansiedad y de incertidumbre cuando perciben que su interlocutor podría haber respondido -según su conocimiento de rutinas y horarios habituales- y este no lo hace, así lo describe Lucía (22 años):

*“Ansiedad, incertidumbre, empiezo a pensar qué está haciendo, miro la hora y digo bueno, capaz que en realidad no salió todavía, o no sé, pienso ¿qué día es? capaz que hoy tiene fútbol, empiezo a pensar todas esas cosas”*

Por último, los usuarios en ambos tipos de vínculos (recientes y establecidos) describen que cuando se trata de un tipo de mensaje considerado *importante y/o urgente*, una latencia en la comunicación les genera sentimientos de enojo, ansiedad y/o desesperación:

*“Y si justo estamos chateando algo importante, bueno me enojaría, dependiendo la situación. Si es alguna boludez, no te vas a enojar” (Ramiro, 18 años)*

*“(...) para mi puede generar dos sentimientos, si el mensaje es urgente en una situación de pelea (...) y no me responde, ya el sentirme ignorado muta en un enojo. En cambio, si es un mensaje cotidiano, un 'hola ¿cómo estás?' (...) si no responde es como que el sentirme ignorado no muta en un enojo” (Gustavo, 21 años)*

Los participantes reconocen que ante contextos comunicativos importantes y/o urgentes una demora en el intercambio puede provocar sensaciones consideradas *negativas*. Mientras que, en entornos cotidianos o habituales, una latencia no genera sensaciones de malestar o de desesperación. Así, pareciera que el *contexto comunicativo* y el *tipo de mensaje* tuvieran relación con los sentimientos generados en los usuarios.

#### 4.4.2 Vínculos familiares

Frente a la pregunta sobre las sensaciones generadas ante la espera de una respuesta a un mensaje o mensajes en *vínculos familiares*, los entrevistados destacaron, en primer lugar, que sensaciones de molestia y enojo emergen cuando sus mensajes no son respondidos de manera inmediata y, por lo tanto, se encuentran ante un silencio, así lo describen:

*“Siento que es un poco más serio las cosas que hablo con mi familia que con mis amigos, entonces como que es un poco más molesto cuando no te contestan. Si molesta un toque (SIC) más que se demoren en contestar” (Olivia, 20 años)*

*“(...) en general suelen ser cosas muy puntuales, el 'hola, ¿cómo estás?' es de todo los días, ahí sí no me molesta, pero si es algo puntual para lo cual escribo a alguien de mi familia es porque necesito una solución rápida, o es algo que lo consulto porque es importante, entonces estaría bueno que me contesten rápido” (Maria, 20 años)*

*“Si es urgente o si es que estoy esperando que me pasen a buscar, como que estoy encima y si no me contestan, me enojo” (Pilar, 20 años)*

En estos testimonios notamos que el *tipo de mensaje* emerge como un factor para determinar sentimientos. Los entrevistados destacaron que, en conversaciones puntuales, como las serias o urgentes, un silencio en el intercambio produciría sensaciones en una

dirección *negativa*. Mientras que en contextos comunicativos cotidianos o banales, una latencia no generaría en los usuarios sensaciones particulares. Así lo describió María (20 años): “(...) *en general suelen ser cosas muy puntuales, el 'hola, ¿cómo estás?' es de todo los días, ahí si no me molesta (...)*”.

En segundo lugar, advertimos que surgen sensaciones de *preocupación* ante un silencio en la comunicación en este tipo de vínculos. Los participantes describen que una *no-respuesta* sostenida en el tiempo genera sentimientos de preocupación:

*“Preocupación, si ya no me responden es porque es algo grave. Algo pasó, es lo primero que voy a pensar, por qué está tardando tanto, algo pasó” (Lola, 21 años)*

*“Y me jode, no me llega a preocupar, pero bueno están haciendo otra cosa. Y si tardan mucho sí me preocupa, y digo 'qué habrá pasado'” (Agustín, 21 años)*

*“Es como que me preocuparía, porque generalmente contestan rápido, masomenos y no creo que me fueran a hacer ningún tipo de juego de 'no te contesto porque estoy enojado'. Entonces me preocuparía, ¿por qué no está contestando?, ¿qué le pasó?” (Celeste, 24 años)*

Si bien los usuarios destacaron que una latencia en *vínculos familiares* no es considerada problemática (**ver sección 4.3.2**), notamos que cuando se encuentran ante un silencio sostenido en el tiempo, donde presumen, por su conocimiento de los horarios y rutinas (**ver sección 4.5.2**), que sus familiares podrían haber contestado, y estos no lo hicieron, emergen sensaciones de preocupación e inquietud.

De este modo, notamos que una falta de respuesta por parte de *vínculos familiares* genera en los entrevistados síntomas de molestia y enojo, sobre todo en contextos comunicativos concretos o de urgencia. Además, destacan que emergen sensaciones de preocupación cuando se encuentran ante una pausa prolongada y sostenida en el tiempo.

#### 4.4.3 Vínculos de amistad

Frente a la pregunta por los “sentimientos generados” ante la espera de respuesta a un mensaje o mensajes en *vínculos de amistad*, los participantes destacaron en un primer nivel, que no les genera algún sentimiento en específico, en sus palabras “no me genera nada”, así lo describen:

*“Yo creo que no me genera algún sentimiento particular. Más con mis amigos, es como que estoy tranquilo” (Ramiro, 18 años)*

*“No tranqui, como que no me da ni ansiedad, ni nada (...)” (Lucia, 22 años)*

*“No, no me genera algún tipo de sentimiento. A veces en casos específicos, por ejemplo, estoy en una seguidilla de chistes, espero, estamos mandándonos mensajes y que de repente se corte es como: ‘ah bueno, es una lástima’” (Lucas, 20 años)*

Los participantes expresan que esperar por la respuesta de un mensaje o mensajes en *vínculos de amistad* no les genera necesariamente una sensación particular. Incluso, algunos testimonios resaltan que “no les genera nada” o que no les genera “algún tipo de sentimiento”. Notamos que en este tipo de vínculo hay una sensación compartida de “tranquilidad”, donde no se exige una respuesta en términos inmediatos. A pesar de que los usuarios tienden a esperar una respuesta con calma, subrayan que depende del *tipo mensaje* la sensación que les va a generar una latencia en la reciprocidad del mensaje o mensajes enviados:

*“Sobre todo va a depender del tema de la conversación que estemos teniendo que es lo que me va a generar, si voy a estar alerta o esta sensación de qué pasó” (23a).*

*“Depende mucho del mensaje, pero tranca (SIC). (...) estoy esperando que me conteste para saber que se ha reído también, (...) pero cuando hablamos cosas serias sí, depende (...) del contexto del mensaje” (Olivia, 20 años)*

Aquí, los entrevistados enfatizan en el *tipo de mensaje* enviado, notamos que la sensación generada por la latencia depende del contenido y el contexto del mensaje. Observamos que en conversaciones sobre tópicos banales o cotidianos los usuarios pueden mantenerse relajados, mientras que, en conversaciones serias, la espera puede generar una

mayor expectativa y ansiedad. Por ejemplo, destacan que cuando envían un mensaje que consideran *urgente*, emergen sensaciones de intranquilidad y ansiedad, y desean que su mensaje sea respondido en términos inmediatos, así lo resaltan:

*“Si es algo que considero medianamente urgente, si me da esa ansiedad de: necesito que me respondas, si no, no” (Brenda, 22 años)*

*Si es algo urgente que me pasó, tal vez sí me gustaría que me respondan rápido, no sé, tipo cerrar un plan para el fin de semana (...) o contar algo que me pasó tal vez si.” (Maria, 20 años)*

En este último testimonio, notamos que, cuando se trata de la planificación de salidas u organización de planes, emergen los mismos síntomas que en contextos *urgentes*, sensaciones de inquietud y de ansiedad, y de una necesidad de una respuesta rápida. Así lo describe Faustina (23 años): *“Que me afecte negativamente es un: estamos organizando y nos estamos juntando, necesito la respuesta ya, no después de un tiempo y ahí sí me afecta negativamente”*.

En estos testimonios notamos que la exigencia de una respuesta rápida parece estar influenciada por la naturaleza de la conversación y la relevancia del tópico en el intercambio comunicativo. Por último, observamos que una respuesta tardía, en algunos usuarios, podría generar sensaciones de desgaste del vínculo de amistad, así lo describen:

*“Y [siento] como que la otra persona no está cuidando de ese vínculo de amistad” (Simón, 18 años)*

*“Obviamente dependiendo de la amistad, si es una amistad muy cercana si te duele. (...) con una amistad sentís que eso viene en desinterés ergo dejar de ser amigos” (Gustavo, 21 años)*

Sensaciones de tristeza y descontento surgen cuando los participantes se encuentran ante un silencio, así también lo detalla Facundo (23 años): *“Me bajonea, un poco me bajonea”*.



De esta manera, notamos que una latencia en la comunicación en *vínculos de amistad* puede disparar diversas sensaciones. Los entrevistados remarcan que la espera por una respuesta no les genera un sentimiento particular, sin embargo, notamos que depende del *tipo de mensaje y el contexto comunicativo*, la sensación que los usuarios le van a atribuir a ese silencio. Asimismo, una latencia puede generar una sensación de desgaste del vínculo amistoso.

#### 4.4.4 Vínculos laborales y/o universitarios

Se les preguntó a los participantes qué sentimientos les generaba que un *vínculo laboral y/o universitario* “tarde en responder” y, por lo tanto, deberían esperar para obtener una respuesta. En primer lugar, resaltaron que “no les generaba nada”<sup>31</sup> y que no emergía en ellos un sentimiento en especial:

*“No siento nada, no me genera ningún sentimiento” (Agustín, 21 años)*

*“(…) como que me lo tomo más tranquilo, porque entiendo que tenemos diferentes horarios, diferentes ganas (…)” (Olivia, 20 años)*

*“No, no me genera algún sentimiento. (...) Es lo que menos me importa que me responda alguien de la facultad rápido. Con el laburo por ahí me importó un poco más que con la facultad” (Juana, 22 años)*

Describen que una respuesta tardía no les genera de manera directa un sentimiento particular, hasta en algunos casos, esperar para recibir la respuesta a un mensaje o mensajes no es considerado problemático y tampoco se espera que la respuesta sea “reciprocada” en términos inmediatos. Sin embargo, a pesar de que una latencia en el intercambio no genera sensaciones concretas en los usuarios, resaltaron que “depende del mensaje” el sentimiento que generará en ellos el momento de espera:

---

<sup>31</sup>Lo mismo que resaltaron en la **sección 4.4.3** cuando se refirieron a sentimientos generados en vínculos de amistad.

*“Depende del mensaje, si te estoy preguntando una estupidez (SIC) no pasa nada. Pero si te estoy diciendo algo importante, voy a estar pendiente y capaz hasta que te mando otro mensaje: che, ¿estás?, ¿lo leíste?” (Lucía, 22 años)*

*“Depende, si es algo que tiene que ser urgente, sí, me pongo impaciente y quiero que me lo contesten rápido. Si es más algo de consulta genérica o de sacarme una duda que me surgió en el momento, pero no tiene urgencia, no. Espero que me respondan” (María, 20 años)*

Aquí, notamos que el *tipo de mensaje* juega un papel relevante a la hora de generar sensaciones en los entrevistados. Advertimos en estos testimonios que frente a contextos comunicativos urgentes e importantes, emergen sentimientos de impaciencia y de apuro, lo que genera una expectativa de respuesta inmediata. De la misma manera, los participantes describen que ante conversaciones cotidianas y/o no-urgentes, la espera no genera sensaciones particulares, el silencio no es tomado en un sentido problemático o negativo, sino más bien, están dispuestos a ser pacientes.

Por último, destacan sensaciones de molestia, impotencia y bronca cuando necesitan que su mensaje sea respondido en términos inmediatos, sobre todo, resaltan situaciones en las que tienen que realizar trabajos prácticos o trabajos en grupo, especialmente en ámbitos que tienen que ver con la universidad:

*“(…) en un vínculo de facultad me da como bastante impotencia, necesito que me respondan, más que nada, por ejemplo, si es un trabajo en grupo” (Carolina, 21 años)*

*“En el ámbito facultativo, por ejemplo, en el grupo que tengo con compañeros, hay que hacer un trabajo práctico y contestame. (..) O con el grupo que tenés con el profesor, y no te contesta, y si el profesor te dice armemos el grupo de WhatsApp porque es más fácil la comunicación, contestame el mensaje (...) Ahí sí, estoy más pendiente y me genera bronca y me molesta” (Faustina, 23 años)*

Estos vínculos subrayan la importancia de una respuesta inmediata en contextos académicos, donde una respuesta tardía podría jugar un rol crucial a la hora de realizar dichos trabajos o entregas.

En suma, observamos que, en vínculos laborales y universitarios, un silencio en la

comunicación no genera necesariamente una reacción concreta en los usuarios. Sin embargo, notamos que la percepción de este silencio varía en función del contexto y del mensaje. En particular, identificamos que en situaciones que involucran responsabilidades académicas, como la entrega de trabajos en el ámbito universitario, los usuarios experimentan sentimientos de impotencia, frustración y molestia.

#### **4.5 Prácticas construidas alrededor de la espera de respuesta a un mensaje en vínculos amorosos, de amistad, laborales y/o universitarios y familiares**

En esta sección indagaremos en las prácticas<sup>32</sup> que construyen los usuarios alrededor de la espera de respuesta a un mensaje o mensajes en *vínculos amorosos, familiares, de amistad, y laborales y/o universitarios*. Analizaremos las diferentes prácticas -si existen- entre los distintos contextos relacionales y examinaremos el comportamiento de los entrevistados frente a una latencia en la comunicación.

##### **4.5.1 Vínculos amorosos**

Confrontados con la pregunta por las “prácticas realizadas” ante la espera de una respuesta a un mensaje o mensajes en *vínculos amorosos*, los entrevistados destacan que, frente al acto de esperar por una respuesta, siguen haciendo “sus cosas”, es decir, continúan con sus actividades cotidianas, pero sin dejar de “revisar” si el mensaje enviado fue respondido, así lo describen:

*“(…) le envió un mensaje y no me responde: sigo con mi vida normal, pero si entro muy seguido, me fijo, estoy como mucho más pendiente. Sigo con mi vida, pero pensando en eso” (Juana, 22 años)*

---

<sup>32</sup> Aquí entenderemos por “prácticas” a todas aquellas acciones que se realizan en torno del acto de esperar por una respuesta a un mensaje o mensajes.

*“La vida sigue, pero de vez en cuando te fijas en el teléfono si te llegó la notificación, estás pendiente, sigo haciendo cosas, pero estoy pendiente de que me conteste. Si prendo la pantallita del teléfono para ver si me llegó una notificación” (Maria, 20 años)*

*“Suelo fijarme más que con familia o amigos, aunque también me distraigo con otras cosas, pero si en vez de fijarme cada una hora, me fijo cada 40 minutos, por ejemplo, o una cosa por el estilo” (Nicolas, 21 años)*

Los entrevistados advierten que luego de enviar un mensaje, prosiguen con sus actividades y/o tareas, pero a pesar de ello, notamos que existe un *monitoreo constante* sobre el estado del mensaje que enviaron a sus *vínculos amorosos*. Advierten que realizan tareas u “otras cosas”, pero destacan que siguen pensando en el mensaje que enviaron, y monitorean si sus interlocutores leyeron el mensaje o si les llegó una notificación de ese chat. Así, notamos que las prácticas frente a una latencia desembocan en un *monitoreo* sobre el estado del mensaje, práctica que engloba el *chequeo* de notificaciones, abrir el chat, o simplemente estar “pendiente” de la recepción de esa respuesta.

Sin embargo, algunos participantes destacaron que, frente a mensajes enviados a sus *vínculos amorosos*, “siguen” con su vida cotidiana y no necesariamente están pendientes de la respuesta al mensaje enviado:

*“Sigo con lo mío, estoy haciendo otra cosa y sigo haciendo lo mío. Capaz estoy haciendo algo y te mando un mensaje y mientras sigo con otra cosa” (Agustín, 21 años)*

*“Si es un mensaje cotidiano, sigo con la mía, digo: ‘está dormido’, sigo viendo otra red social o me voy a bañar, o sigo estudiando o estoy cocinando, sigo con mi cotidianidad, sé que la otra persona está siguiendo con su cotidianidad, entonces no me inmuto tanto” (Gustavo, 21 años)*

Así, estas declaraciones exhiben que frente a una latencia los entrevistados siguen realizando sus prácticas cotidianas y adoptan una actitud más bien despreocupada o relajada ante una falta de reciprocidad.

De este modo, notamos en estos testimonios una práctica generalizada entre los usuarios: el *monitoreo del mensaje enviado*, en donde vigilan el estado del mensaje para

verificar si este ha sido reciprocado. A pesar de esta práctica, debemos decir que algunos usuarios resaltan que no necesariamente revisan el estado del mensaje de manera constante cuando envían un mensaje a sus *vínculos amorosos*. Por último, advertimos que, frente a la pregunta por las prácticas realizadas, los usuarios no distinguieron vínculos consolidados de vínculos recientes, sino que englobaron sus prácticas bajo el término global *vínculos amorosos*.

#### 4.5.2 Vínculos familiares

En cuanto a las prácticas realizadas ante la espera de respuesta de un mensaje o mensajes en *vínculos familiares*, los entrevistados advirtieron, en primer lugar, que no realizan una práctica específica mientras están esperando que su mensaje sea respondido:

*“Si es tranqui, si es una charla normal, no me importa, espero” (Pilar, 20 años)*

*“No, espero y me quedo ahí como tranqui, no sé” (Celeste, 24 años)*

*“Espero que me respondan y listo, veo las notificaciones” (Santiago, 20 años)*

Subrayan que pueden esperar por una respuesta en *vínculos familiares*, expresan que aguardan por una respuesta y no exigen que su mensaje sea respondido en términos inmediatos. Manifiestan que pueden esperar en una dirección de “tranquilidad”<sup>33</sup>, y no realizan una acción concreta más que revisar las notificaciones. Además, resaltan que, si no obtienen una respuesta rápida, saben que sus interlocutores se encuentran realizando otras tareas, actividades o están ocupados:

*“Si es un familiar uno ya sabe su rutina o que puede estar haciendo. Bueno por ahí está yendo a comprar o está con mi tía, etc. Y trato de tranquilizarme, o trato de acordarme si esa persona me dijo antes que iba a estar haciendo. Siento que la familia es con quien hablo*

---

<sup>33</sup> En este punto debemos hacer una aclaración: cuando los usuarios se encuentran ante una pausa prolongada, donde saben y conocen que sus interlocutores ya podrían haber dado una respuesta -por el conocimiento de sus horarios y rutinas- emerge en la espera un sentido de preocupación (ver sección 4.4.2).

*todos los días” (Lola, 21 años)*

*“En mi caso específico, conociendo los tiempos, sé más o menos cuando están ocupados, desocupados, y generalmente responden en el momento y sino digo bueno, estarán haciendo otra cosa (...)” (Santiago, 21 años)*

*“Yo mando y sé que cuando puedan me van a responder, y si no me contestan al toque es que están ocupados” (Carolina, 21 años)*

Los entrevistados resaltan que tienen conocimiento de la rutina de sus lazos familiares, por lo tanto, si no obtienen una respuesta inmediata, saben que pueden encontrarse trabajando, ocupados o haciendo otras tareas. Así, notamos que los usuarios *monitorean* menos el estado del mensaje, y por lo tanto, siguen con su cotidianidad, así lo describe Nicolas (21 años):

*“(...) sé que trabajan, que suelen tener sus mambos (...) entonces suelo chequear mucho menos, suelo dejarlo ahí en segundo plano mientras hago otra cosa”.*

De este modo, notamos que los entrevistados no realizan acciones concretas mientras están esperando una respuesta de sus vínculos familiares. Destacan que pueden esperar por una respuesta y no exigen que su mensaje sea respondido en términos inmediatos, a menos que la pausa se prolongue en el tiempo (**ver sección 4.4.2**), donde se encuentran más atentos por una respuesta. Por último, resaltan que, al conocer la rutina de sus familiares, saben que podrían encontrarse ocupados o realizando otras actividades, entonces, no monitorean el estado del mensaje de manera constante.

### **4.5.3 Vínculos de amistad**

En cuanto a las prácticas que llevan a cabo los usuarios frente a la espera de una respuesta a un mensaje o mensajes en *vínculos de amistad*, los entrevistados destacan que siguen realizando sus actividades, y no se encuentran monitoreando el estado del mensaje, así lo describen:

*“Por lo general me distraigo con otra cosa, si es de amistad siento que no es tan relevante, suelo estudiar, suelo jugar, medio que me olvido que envíe el mensaje y después si recibí la respuesta, perfecto” (Nicolas, 21 años)*

*“(…) si estoy haciendo otra cosa, sigo haciendo la otra cosa. Por ejemplo, si estoy viendo un video, sigo viendo el video y espero que me llegue la notificación de que me respondió. No ando pendiente todo el tiempo si está en línea o no para responder” (Agustín, 21 años)*

Los participantes ponen de manifiesto que continúan “haciendo otras cosas”, como, por ejemplo, mirar videos, estudiar o incluso describen que en algunos casos se olvidan de que enviaron un mensaje a este tipo de vínculo. Notamos que existe una percepción distendida y relajada ante la espera de respuesta de una mensaje o mensajes, lo que se traduce en sus prácticas: no se encuentran *monitoreando* el estado del mensaje de manera constante, sino que esperan que el interlocutor les envíe una respuesta cuando esté en condiciones de darla. No obstante, los usuarios resaltaron que depende de la situación, la práctica que van a establecer frente al momento de espera:

*“Dependiendo la importancia, creo que me quedo como a la espera, así como más pendiente. Me quedo adentro de WhatsApp” (Pilar, 20 años)*

*“(…) si hay una discusión que está en un ida y vuelta, me quedo en el chat y si estoy yo mandando mensajes y la otra persona no responde, directamente mando los mensajes que tenga que mandar diciendo las cosas que tengo que decir y sigo haciendo la mía” (Gustavo, 21 años)*

Aquí, destacan que depende del *tipo de mensaje* y del *contexto comunicativo*, la práctica que van a adoptar frente a la espera. Subrayan que frente a un mensaje considerado importante o ante un contexto de discusión, se quedarán dentro del chat de WhatsApp o dentro de la aplicación y por lo tanto, estarán “más pendientes” *monitoreando el estado del mensaje*.

De esta manera, notamos que, frente a una latencia en la comunicación en *vínculos de amistad*, los usuarios no monitorean necesariamente el estado del mensaje, sino que siguen con su vida cotidiana, donde continúan realizando sus actividades o tareas. Sin embargo,

advertimos que las prácticas varían dependiendo del *tipo de mensaje*, y el *contexto comunicativo*, lo que provocaría, en entornos urgentes o de discusión, que los usuarios se queden dentro de la plataforma WhatsApp.

#### 4.5.4 Vínculos laborales y/o universitarios

Frente a la pregunta sobre las “prácticas realizadas” en un contexto de espera de respuesta de un mensaje o mensajes en *vínculos laborales y/o universitarios*, los entrevistados destacaron que en general “se olvidan” de que enviaron un mensaje y que siguen con “otras cosas”, así lo describen:

*“En general me olvido. Lo mando y ya está” (Carolina, 21 años)*

*“Yo creo que me olvido, sino es importante, no nada” (Celeste, 24 años)*

*“(…) si no me contesta listo, no hay nada de malo, cada uno está en su derecho de contestar (...)” (Olivia, 20 años)*

Los participantes destacan que, una vez enviados los mensajes a sus interlocutores, relegan su atención a un segundo plano mientras se concentran en otras actividades o tareas. Notamos que no exigen una respuesta en términos inmediatos y que en general “se olvidan” del envío del mensaje. Si bien pareciera que hay un pensamiento compartido en el que no se exige una respuesta de manera instantánea, los usuarios manifestaron que “depende del mensaje”, la práctica que llevarán a cabo frente a esa espera:

*“Si es para un trabajo y eso, quizás insista, no sé, si me clava visto sí, es tipo: ‘hola’” (Jesica, 24 años)*

*“(…) depende también del tipo del tema, si necesito que me pases algo, es como ‘dale contestame’. O poneme ‘ahora no te lo puedo mandar’” (Faustina, 23 años)*

Aquí, destacan que se encuentran más atentos y/o insistentes ante situaciones de entrega de trabajos en ámbitos universitarios o frente a temas de conversación específicos,



notamos que el *tipo de mensaje* funciona como un factor que influye en la práctica de los usuarios. Advertimos que existe un *monitoreo* sobre el estado del mensaje, y si este no es respondido, puede que el usuario “insista” y envíe otro mensaje para que su interlocutor le dé una respuesta.

De esta manera, advertimos que los entrevistados no necesariamente esperan una respuesta en *vínculos laborales y universitarios*, en muchos casos se olvidan de que enviaron un mensaje, y no exigen que su mensaje sea respondido en términos inmediatos. No obstante, los usuarios destacan que las prácticas que llevan a cabo ante la espera de una respuesta varía según el *tipo de mensaje*, donde se tiene en cuenta el contexto y la naturaleza del mensaje.

#### **4.6 Sentidos (significados, sentimientos y prácticas) construidos alrededor de una respuesta con *delay* en vínculos amorosos, familiares, de amistad y laborales y/o universitarios**

En este apartado abordaremos la noción *tiempo de espera de respuesta como resultado*, que se define en este trabajo como aquel tiempo en el que hay un mensaje o mensajes que se reciben, pero no en el marco temporal imaginado. La respuesta al mensaje enviado se encontrará moldeada y/o impactada por los sentidos (significados, sentimientos y prácticas) construidos en el tiempo de espera de respuesta como proceso.

Tal como lo mencionamos en la **sección 2.7.1**, abordaremos este concepto **sólo de manera superficial**, ya que no es el foco, ni el centro de esta investigación. Como está claro, el propósito de este trabajo es echar luz sobre los momentos de espera, más en concreto, en los *tiempos de espera de respuesta como proceso*<sup>34</sup>. Sin embargo, consideramos relevante, a

---

<sup>34</sup> Como aquel espacio de silencio en el que no se recibe una respuesta en el marco temporal imaginado y, por lo tanto, la persona que está esperando de esa reciprocidad comienza a crear sentidos: significados, sentimientos y/o prácticas a esa no-respuesta dentro de un contexto determinado (ver **sección 2.7.1**).

partir de las respuestas de los entrevistados, hacer mención al momento del acto comunicativo en el que hay una respuesta o respuestas que se reciben, pero no en el marco temporal imaginado, es decir, cuando se recibe una respuesta con *delay*.

De este modo, a continuación, describiremos los diferentes sentidos (significados, sentimientos y prácticas) que se construyen alrededor del *tiempo de espera de respuesta como resultado* en los cuatro tipos de vínculos estudiados: amorosos, familiares, de amistad y laborales y/o universitarios.

#### 4.6.1 Vínculos amorosos

Frente a la pregunta por los sentidos (significados, sentimientos y prácticas) generados alrededor de la llegada de una respuesta tardía o con *delay* en *vínculos amorosos* los participantes distinguieron los sentidos construidos según *vínculo amoroso* reciente y establecido.

Por un lado, en *vínculos amorosos* recientes, los entrevistados destacaron que sienten molestia y desinterés al recibir una respuesta que tardó en llegar, así lo describen:

*“(...) si me pasa que hablo con un chico y le mando un mensaje a las once del mediodía y me contesta a las diez de la noche, o sea pasó un montón de horas y ya no tengo ganas de hablar (...) como que se le pasó el tren, como que si me molesta eso” Olivia (21 años)*

*“Ponele que recién estás conociendo a la persona (...) a mi me genera un desinterés total. Es como que digo, uh, (...) no es como que te deje de atraer, pero sí te desincentiva a seguir entablando una relación o siquiera [seguir] charlando con la persona” Gustavo (21 años)*

Por otro lado, en *vínculos amorosos* establecidos, destacan que elucubran sensaciones de enojo y tranquilidad, pero que al recibir la respuesta se cancelan los sentimientos negativos y sienten alivio, así lo describe Celeste (24 años):

*“Es una mezcla entre enojo y tranquilidad, satisfacción porque me imagino un escenario donde tuve que esperar mucho tiempo, y me empecé a hacer la cabeza y estaba ya por*

*enojarme. [Pero] por un lado, estoy aliviada de que esté todo bien y que yo haya recibido una respuesta”*

De esta manera, notamos que varían los sentidos al recibir una respuesta fuera del marco temporal imaginado según se trate de vínculos amorosos recientes o establecidos. En vínculos recientes, una respuesta que llega tarde, genera desinterés en seguir conversando. En vínculos establecidos, los usuarios destacan que se *cancelan* las elucubraciones al recibir la respuesta tardía y sienten alivio.

#### 4.6.2 Vínculos familiares

Confrontados con la pregunta por los sentidos (significados, sentimientos y prácticas) generados ante la llegada de una respuesta tardía en *vínculos familiares*, los entrevistados describieron que sienten tranquilidad y satisfacción:

*“Si les pregunte algo re importante, y me preocupa qué les pasa, supongo que sentiría satisfacción, como decir bueno, me relajo, no pasa nada, ya me contestaron (...)” (Celeste, 24 años)*

*“[una sensación] como de tranquilidad, como saber que está todo bien” (María, 20 años)*

Los usuarios describen que cuando finalmente les llega la respuesta que estaban esperando sienten satisfacción y alivio. En cambio, cuando llega una respuesta tardía en un contexto comunicativo cotidiano, no se producen sentidos:

*“Si lo llevo a la vida cotidiana, pregunta de todos los días, diría que no me genera nada, depende que cosa” (Julian, 21 años)*

Así, los entrevistados advierten que cuando finalmente les llega la respuesta de sus interlocutores sienten alivio y tranquilidad, la reciprocidad tardía pareciera *cancelar* cierta elucubración generada en la espera. Asimismo, notamos que no se producen sentidos cuando llega una respuesta tardía.

#### 4.6.3 Vínculos de amistad

Frente a una respuesta tardía que se recibe en *vínculos de amistad*, los participantes destacaron que depende de la conversación que estén teniendo con sus interlocutores, la reacción que les generará una respuesta con *delay*, así lo describen:

*“Depende lo que estés hablando con tu amigo es por ahí como reaccionas, si es un tema importante, o cotidiano de todos los días” María (20 años)*

*“Creo que no lo tomaría con tanta seriedad a no ser que sea un tema muy puntual, serio, delicado” Simón (18 años)*

Notamos que en este tipo de vínculo los usuarios suelen ser flexibles cuando reciben una respuesta tardía. Los participantes tienden a ser comprensivos cuando reciben respuestas demoradas, a menos que el tema sea importante o serio. Así también lo advierte Lola (21 años):

*“Es como muy neutra mi reacción creo yo, es como: ‘bueno voy a contestar’, no tengo ningún otro sentimiento. Depende mucho de la conversación tal vez, pero generalmente si es una amistad respondo rápido”*

De este modo, observamos que cuando los usuarios reciben una respuesta tardía en *vínculos de amistad* no generan sentidos en una dirección particular, sino que tienden a ser flexibles ante la llegada de una respuesta con *delay*. Sin embargo, subrayan que los sentidos generados dependerán del tipo de conversación que estén teniendo.

#### 4.6.4 Vínculos laborales y/o universitarios

Ante la pregunta por los sentidos (significados, sentimientos y prácticas) producidos ante la llegada de una respuesta con *delay* en *vínculos laborales y/o universitarios*, los entrevistados describieron que les genera satisfacción y alivio recibir finalmente la respuesta que estaban esperando, así lo describen:

*“(...) siento que quizás es un alivio que quita una preocupación y una frustración de no poder hacer nada para que te respondan por el carácter profesional que tiene el mensaje en sí”  
Nicolas (21 años)*

*“Y generalmente como que me genera satisfacción que me respondan porque muchas veces te permite seguir avanzando con el trabajo o sacarte la duda sobre algo, entonces es como que suelen ser temas importantes de conversación e intentas estar atento (...) a contestar”  
María (20 años)*

También, destacan que el *tipo de respuesta* influye en los sentidos que producirán cuando reciben la respuesta con *delay*:

*“(...) creo que depende de la situación, si es algo que me beneficia, como que me pongo contenta, como alegre (...)” (Pilar, 20 años)*

*“Si es una respuesta favorable a lo que yo esperaba, si es algo que le mande a mi jefe o a alguna universidad (...), y me dan una respuesta favorable, estoy saltando en una pata (SIC), o sea me pondría muy contento” (Gustavo, 21 años)*

Notamos, en primer lugar, que la llegada de una respuesta en este tipo de vínculo *cancelaría* las elucubraciones realizadas en la espera, generando así sensaciones de *alivio* al recibir una respuesta a pesar de que sea tardía. En segundo lugar, advertimos que depende del tipo de respuesta recibida, los sentidos que generarán los usuarios ante una respuesta con *delay*.

## **5. Hallazgos**

En el presente trabajo nos propusimos indagar sobre los *significados, sentimientos y prácticas* que le adjudican las personas a los *tiempos de espera de respuesta*. Más precisamente, buscamos explorar qué narrativas en reconocimiento se formaban alrededor de las esperas en la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp en usuarios y usuarias jóvenes de 18 a 24 años del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA).

Por medio de una investigación *cualitativa* y de carácter *exploratorio*, identificamos los diferentes sentidos (significados, sentimientos y prácticas) desarrollados por los

usuarios/as al momento de esperar por una respuesta a un mensaje o mensajes. Observamos que los sentidos construidos en torno a la espera se valieron de cuatro planos: el tipo de vínculo establecido con los hablantes, el tipo de mensaje en suma con el contexto comunicativo, la duración de la espera y la necesidad por una respuesta en una circunstancia concreta.

En las líneas que siguen desarrollaremos nuestros hallazgos, y responderemos a la pregunta de investigación que guió y estructuró este trabajo.

### 5.1 WhatsApp como aplicación preferida

Los entrevistados eligieron a WhatsApp como la aplicación principal para enviar y recibir mensajes, en detrimento de otras aplicaciones como Instagram o TikTok. Describieron que WhatsApp les daba una sensación de uso **global y universal** en el sentido de que “todo el mundo” la tiene y usa. Asimismo, destacan la posibilidad de tener diferentes grupos sociales dentro de WhatsApp, lo que genera una sensación de **sociabilidad sencilla** en donde todas las personas se encuentran en un mismo lugar<sup>35</sup>. También subrayan que las personas están más atentas a WhatsApp, expresan que los mensajes enviados a través de esta aplicación son leídos de una manera más **fácil y rápida**. Expresan que los mensajes que se intercambian por este medio son percibidos “con más atención” que los enviados por otras aplicaciones o redes sociales. Por último, manifiestan que WhatsApp les da un marco de **formalidad y privacidad** a sus conversaciones; pareciera que esta aplicación adquiere un *status preferencial* cuando se trata de transmitir información clave o urgente.

---

<sup>35</sup> Siguiendo las ideas de Boczkowski & Mitchelstein (2021), podemos decir que se encuentran todos en un mismo *entorno digital*.

Podemos vincular estos hallazgos con la teoría de *urgencia cronémica*, postulada por Kalman et al., (2021), que trata sobre la urgencia que se les asignan a los mensajes recibidos a través de un medio de comunicación específico (ver **sección 2.3**). Estos autores distinguen tres grupos de medios/plataformas con diferentes grados de urgencia: *urgencia cronémica alta, de nivel medio y baja*. Aquí ubicamos a WhatsApp como una plataforma de *urgencia cronémica alta*. Kalman et al., (2021) encuentran que se les asigna este tipo de urgencia a los medios que: (1) se utilizan para comunicaciones urgentes, (2) se revisan con más frecuencia, (3) es probable que sean utilizados por otras personas que deseen contactar al usuario con urgencia, y (4) es probable que conduzcan a una respuesta más rápida.

Esta teoría pareciera englobar lo que describen los usuarios a la hora de elegir WhatsApp como su aplicación preferida, donde se la ubica como una plataforma con un *status preferencial* frente a otras aplicaciones con las que también se pueden enviar mensajes.

## 5.2 Grado de atención a la llegada de una respuesta(s)

Los participantes describieron que estar pendientes o atentos por la llegada de una respuesta dependía del *apuro* o la *necesidad por una reciprocidad* en tanto el mensaje enviado fuese considerado importante y/o urgente. Los participantes destacaron que dependía del *contexto* y del *tipo de mensaje* el grado de atención que le iban a atribuir a la llegada de la respuesta del mensaje que enviaron. Así, el momento particular en el que se lleva a cabo la conversación (contexto), el tópico del mensaje (tipo de mensaje) y la necesidad por una respuesta en una circunstancia concreta, definiría qué tan atentos estarán por la llegada de una respuesta. En este punto, destacan que el foco está puesto en la urgencia y la importancia del mensaje, más que en un vínculo personal específico.

Sin embargo, a pesar de esta última cuestión, los entrevistados subrayan que el **tipo de vínculo** también juega un papel relevante a la hora de estar atentos por la llegada de una respuesta. Describieron que su *nivel de atención* se encuentra arraigado al tipo de vínculo personal que mantienen con sus interlocutores, y destacaron que están “más pendientes” por la llegada de una respuesta de sus vínculos cercanos: familia, amigos, pareja y vínculos amorosos que están comenzando a conocer, que de personas “random” que apenas conocen.

De este modo, que tan pendientes o atentos estarán los usuarios por la llegada de una respuesta, dependerá de: (i) *el tipo de mensaje* en suma con la necesidad por una respuesta, y (ii) *el tipo de relación* establecida con los hablantes.

### **5.3 ¿Qué significados, sentimientos y prácticas le atribuyen las personas jóvenes a los tiempos de espera de respuesta en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp?**

Este trabajo se estructuró y partió de la pregunta por los significados, sentimientos y prácticas construidas alrededor de los *tiempos de espera de respuesta* en WhatsApp. Más en concreto, nos preguntamos: ¿Qué significados, sentimientos y prácticas le atribuyen las personas jóvenes a los *tiempos de espera de respuesta* en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp? Siguiendo con este interrogante, que dividiremos en tres secciones, esbozaremos los hallazgos de esta investigación. Nos preguntaremos por los significados, sentimientos y prácticas de manera separada no por una división arbitraria, sino con el propósito de abordar y responder en profundidad cada aspecto de la pregunta que guió este estudio. Asimismo, desarrollaremos los resultados conforme a los tipos de vínculos estudiados: *amoroso, familiar, de amistad y laboral y/o universitario*.



A continuación, terminaremos de presentar nuestros hallazgos y responderemos cada elemento de nuestra pregunta de investigación.

### 5.3.1 ¿Qué significados le atribuyen las personas jóvenes a los tiempos de espera de respuesta en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp?

Para desarrollar los significados construidos alrededor de los *tiempos de espera de respuesta*, describiremos los resultados por tipo de vínculo estudiado: (a) amoroso, (b) familiar, (c) de amistad y (d) laboral y/o universitario. Esta estructura la sostendremos también en los apartados sobre sentimientos (**sección 5.3.2**) y prácticas (**sección 5.3.3**).

- (a) *Vínculos amorosos*: los usuarios les atribuyen diferentes significados a los *tiempos de espera de respuesta* según la ***cercanía del vínculo***: si se trata de un vínculo que conocieron de manera reciente o si tiene que ver con un vínculo establecido o de noviazgo. En cuanto a un vínculo reciente, la espera se considera ***inestable***, donde adquiere significados de incerteza y de vacilación: se tiene poca o ninguna información sobre el interlocutor, los significados se vuelven especulativos y la latencia puede significar una pérdida de interés (ver **sección 2.4**). En cuanto a un vínculo consolidado o de noviazgo, la espera se considera ***certera***, los usuarios tienen más información sobre sus interlocutores (como personalidad, horarios y rutinas), lo que ***apacigua*** los momentos de espera. Por último, los usuarios advierten, sin especificar vínculo reciente de establecido, que una latencia puede significar también que sus interlocutores se encuentran ocupados o “haciendo otra cosa”.
- (b) *Vínculos familiares*: aparece como un vínculo que adquiere un significado de ***dualidad***. Por un lado, una latencia en el intercambio se asocia con la posibilidad de

que sus interlocutores se encuentren *ocupados*: realizando otras tareas, actividades o incluso, que se encuentren en un horario laboral. Describen que pueden esperar por una respuesta y no exigen que sus mensajes sean respondidos de inmediato. Por otro lado, una latencia sostenida en el tiempo o inesperada, podría significar que “algo” les haya sucedido a sus *vínculos familiares*, y producir una inquietud sobre el bienestar de sus interlocutores.

(c) *Vínculos de amistad*: aparece como un vínculo en el que se tiene **más libertad de tardar**, los usuarios describen que “no les significa nada” esperar que un *vínculo de amistad* tarde en responder, y le adjudican un **marco temporal más amplio** para dar una respuesta, tienen en su imaginario que sus interlocutores pueden encontrarse ocupados o realizando otras tareas. A pesar de estos dos puntos, el **tipo de conversación** emerge como un factor para determinar significados, destacan que frente temas de conversación puntuales o urgentes, esperan que sus mensajes sean reciprocados en términos inmediatos (ver **sección 2.4**). No sucede así con temas de conversación cotidianos o banales, donde no tienen necesidad de que sus mensajes sean respondidos rápidamente.

(d) *Vínculos laborales y/o universitarios*: se presenta como un vínculo en el que se respetan los “días y horarios” de los interlocutores, los usuarios describen que existe un **entendimiento mutuo** donde ambas partes (tanto ellos como sus interlocutores) se encuentran ocupados o realizando sus responsabilidades y por lo tanto, no-disponibles para responder de inmediato. Subrayan que hay **más tolerancia a la espera** y les adjudican a sus interlocutores un **marco temporal más amplio** para dar una respuesta. Sin embargo, reconocen que, frente a una latencia en un contexto de entrega de trabajos importantes, sobre todo en ámbitos universitarios, la espera adquiere un

significado de *desvinculación de la responsabilidad*, donde los interlocutores no están dispuestos a asumir esa obligación, en sus palabras: “que se están haciendo los boludos”.

### 5.3.2 ¿Qué sentimientos le atribuyen las personas jóvenes a los *tiempos de espera de respuesta* en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp?

A continuación, desarrollaremos los sentimientos atribuidos a los *tiempos de espera de respuesta* según cada tipo de vínculo: (a) amoroso, (b) familiar, (c) de amistad y (d) laboral y/o universitario.

(a) *Vínculos amorosos*: los sentimientos producidos ante una falta de respuesta varían según la *cercanía del vínculo*, los usuarios distinguen una vez más un (i) vínculo reciente de un (ii) vínculo establecido o de noviazgo (ver **sección 5.3.1**).

- En (i) *vínculos recientes* un silencio en el intercambio genera sensaciones de molestia y ansiedad, existe una expectativa hacia una respuesta en términos inmediatos ya que el vínculo está en proceso de construcción. Se tiene poca información sobre el interlocutor, por lo que un silencio en el intercambio genera un espacio para la elucubración, los usuarios se realizan preguntas, especulan o conjeturan razones por las cuales su interlocutor no respondería a sus mensajes en términos inmediatos, en este punto emergen sensaciones *displacenteras*, como desesperación, incertidumbre y frustración. Así, un silencio provoca en los usuarios *una especulación sobre las intenciones del interlocutor*, ya que no tienen certeza sobre el propósito del intercambio, lo que genera sensaciones en un sentido negativo. Por último, destacan que *la*

***duración de la espera*** o “la cantidad de tiempo” es un factor que influye en la producción de sentimientos, describen que sienten desinterés y molestia cuando la respuesta se dilata por una cantidad de tiempo que consideran excesiva, lo que tiene un impacto en la motivación para seguir conversando<sup>36</sup> (ver **sección 2.4**).

- En (ii) ***vínculos establecidos***, una demora en la respuesta no es interpretada con sentimientos negativos, sino más bien, los usuarios tienden a ser más comprensivos frente a un silencio ya que tienen más información sobre su interlocutor. A pesar de este punto, emergen sensaciones de ansiedad y de incertidumbre cuando una latencia se produce ***fuera del marco temporal habitual*** en donde saben que su interlocutor ya podría haber brindado una respuesta. Es decir, cuando conocen que su interlocutor podría haber respondido, según su conocimiento de rutinas y horarios, y este no lo hace.

Por último, los usuarios describen que en ambos tipos de vínculos (recientes y establecidos) emergen sensaciones de enojo, ansiedad y desesperación cuando una latencia se produce en contextos comunicativos considerados importantes y/o urgentes. Mientras que en entornos cotidianos o banales, una latencia no genera sensaciones estrictamente negativas. De este modo, el ***tipo de mensaje*** y el ***contexto comunicativo*** funcionan como factores para determinar sensaciones en los usuarios.

- (b) ***Vínculos familiares***: en este tipo de vínculo, el ***tipo de mensaje*** emerge como un factor para determinar sensaciones en los usuarios. Por un lado, sentimientos de enojo y

---

<sup>36</sup> Walther y Tidwell (1995) demostraron que las diferencias entre el envío del mensaje, de día a noche, o la demora de una respuesta de 24 horas, influyen significativamente en la comunicación relacional expresada en un mensaje.

molestia emergen cuando se encuentran ante un tiempo de espera en conversaciones específicas, como las serias y urgentes, donde surgen sensaciones en un sentido negativo. Por otro lado, en conversaciones sobre tópicos cotidianos o banales, una latencia en el intercambio no genera en los usuarios sensaciones particulares. A pesar de estos dos puntos, cuando los entrevistados se encuentran ante una latencia sostenida en el tiempo, emergen sensaciones de *preocupación*. Es decir, cuando la espera se produce *fuera del marco temporal habitual*, donde los usuarios saben, por su conocimiento de los horarios y rutinas (ver **sección 4.5.2**), que sus familiares podrían haber contestado y estos no lo hicieron, aparecen sensaciones de intranquilidad, donde se preocupan por el bienestar de sus interlocutores.

- (c) *Vínculos de amistad*: una latencia en este tipo de vínculo no genera necesariamente una sensación particular, los usuarios destacan que “no les produce algún sentimiento” esperar que sus *vínculos de amistad* tarden en responder. Emerge una sensación compartida de *tranquilidad* donde no se exige una reciprocidad en términos inmediatos. A pesar de este último punto, el *tipo de mensaje y el contexto comunicativo* emergen como factores para producir sentimientos: en conversaciones sobre tópicos banales o cotidianos, los usuarios se mantienen relajados y distendidos, mientras que, en conversaciones serias, como las *urgentes* o en contextos de organización de salidas, la espera genera mayor expectativa hacia una respuesta en términos inmediatos, generando intranquilidad y ansiedad. Por último, una falta de respuesta genera sensaciones de *desgaste del vínculo amistoso*, donde emergen sentimientos de tristeza y descontento.

(d) *Vínculos laborales y/o universitarios*: un tiempo de espera no genera de manera directa sentimientos particulares, los usuarios describen que “no les genera nada”<sup>37</sup> esperar que sus *vínculos laborales y universitarios* tarden en responder. La espera no es considerada problemática y no se espera una reciprocidad en términos instantáneos. A pesar de este punto, el *tipo de mensaje* emerge como un factor para producir sentimientos en los usuarios: frente a contextos comunicativos *urgentes e importantes*, surgen sensaciones de impaciencia y apuro, mientras que en conversaciones cotidianas y no-urgentes, la espera no es considerada problemática y no genera sensaciones negativas, sino que los usuarios están dispuestos a esperar. Por último, emergen sensaciones de molestia, impotencia y bronca cuando se encuentran ante contextos de entrega de trabajos prácticos, especialmente en ámbitos universitarios, donde exigen una reciprocidad en términos instantáneos y son menos pacientes ante un silencio.

Tal como lo comprenden Kalman & Rafaeli (2011), las conversaciones tienen normas que implican latencias de respuesta esperadas y cuando las expectativas no se cumplen, se producen reacciones (ver **sección 2.4**). Notamos aquí que, frente a un silencio en el intercambio, se producen diversas emociones y sensaciones.

Observamos que en (a) *vínculos amorosos*, sobre todo en *vínculos recientes*, los hallazgos se corresponden con las ideas postuladas por Marentes et al., (2016) quienes argumentan que en las diferentes escenas de espera “(...) los sujetos ven modificaciones en su estado de ánimo y (des)controlan sus emociones porque se quiebra la idealización del sujeto amado” (p. 312). Notamos que esto se da, sobre todo, porque los usuarios tienen menos información sobre el interlocutor, lo que genera espacio para la elucubración y la idealización.

---

<sup>37</sup> Al igual que resaltaron en vínculos de amistad, ver sección (ver **sección 5.3.2; c**).

Asimismo, debemos decir que estos hallazgos también se vinculan con la noción de *tiempo de espera* como *ejercicio de poder* (Auyero, 2012), (ver **sección 2.7.2**), donde se evidencia una relación desigual donde subyace un “poder” intrínseco de quien “debe” dar una respuesta, donde unos “hacen esperar” a otros.

### 5.3.3 ¿Qué prácticas les atribuyen las personas jóvenes a los *tiempos de espera de respuesta* en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp?

A continuación, describiremos las prácticas que mantienen y le atribuyen los usuarios a los *tiempos de espera de respuesta* en los cuatro tipos de vínculos estudiados:

- (a) *Vínculos amorosos*: ante un tiempo de espera, surge un **monitoreo** sobre el estado del mensaje, los usuarios destacan que luego de enviar un mensaje, continúan realizando sus actividades y/o tareas, pero advierten que siguen pensando en el mensaje que enviaron y **chequean** si sus interlocutores leyeron su mensaje (confirmación de lectura) o si les llegó una notificación de ese chat. A pesar de esta práctica, resaltan que hay momentos en los que “sólo siguen” con su vida cotidiana sin chequear o monitorear el estado del mensaje y adoptan un comportamiento relajado ante una falta de reciprocidad. Debemos aclarar que, frente a las prácticas realizadas en torno a la espera, los usuarios no distinguieron *vínculos amorosos* recientes de establecidos, sino que describieron sus prácticas alrededor del término global *vínculos amorosos*.
- (b) *Vínculos familiares*: los usuarios no realizan una práctica específica mientras esperan que sus mensajes sean respondidos. Resaltan que tienen conocimiento sobre la rutina de sus vínculos familiares, y que si no obtienen una respuesta inmediata saben que pueden encontrarse ocupados (ver **sección 4.5.2**), de modo que hay un menor

**monitoreo** sobre el estado del mensaje y los usuarios continúan con sus actividades cotidianas. Subrayan que pueden esperar por una respuesta y no exigen que sus mensajes sean respondidos de manera inmediata, a menos que la latencia en la reciprocidad se prolongue por un tiempo que consideren excesivo, donde se encontrarán más atentos por la llegada de una respuesta.

(c) *Vínculos de amistad*: frente a una latencia en *vínculos de amistad*, los usuarios ponen de manifiesto que continúan “haciendo otras cosas”, como mirar videos, estudiar, o incluso, resaltan que hay momentos en los que se olvidan que enviaron mensajes a este tipo de vínculo. Existe una práctica distendida ante una falta de respuesta: **no monitorean el estado del mensaje** y **no chequean** la llegada de notificaciones de manera constante. Sin embargo, “depende de la situación” la práctica que adoptarán frente a un silencio, el **tipo de mensaje** y **el contexto comunicativo** emergen como factores para determinar prácticas en los usuarios. Frente a mensajes considerados importantes o ante contextos de discusión, los usuarios permanecerán dentro del chat de WhatsApp o dentro de la aplicación, y estarán “más pendientes”, **monitoreando** el estado del mensaje.

(d) *Vínculos laborales y/o universitarios*: los usuarios no realizan una práctica concreta cuando se encuentran ante un silencio, resaltan que en general “se olvidan” de que enviaron un mensaje y continúan realizando sus actividades y/o tareas. No exigen una respuesta inmediata, aunque resaltan que “depende del mensaje”, la práctica que llevarán a cabo ante una espera. Cuando se encuentran ante situaciones de entrega de trabajos prácticos, en ámbitos universitarios, o frente a temas de conversación específicos, emerge un **monitoreo sobre el estado del mensaje** y una insistencia si el



interlocutor continúa sin responder. Aquí, el *tipo de mensaje y el contexto comunicativo* funcionan como factores para determinar prácticas en los usuarios.

#### 5.3.4 ¿Qué sentidos (significados, sentimientos y prácticas) le atribuyen las personas jóvenes a la llegada de una respuesta(s) con *delay* en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp?

A continuación, describiremos los sentidos (significados, sentimientos y prácticas) atribuidos a la llegada de una respuesta con *delay* en los cuatro tipos de vínculos estudiados: (a) amoroso, (b) familiar, (c) de amistad y (d) laboral y/o universitario.

(a) *Vínculos amorosos*: los usuarios distinguen los sentidos producidos según vínculo amoroso reciente y establecido. En vínculos recientes, surge un desinterés y un desincentivo en seguir la conversación, notamos que una respuesta que llega con *delay* tiene un impacto en mantener el interés en el vínculo. En relaciones establecidas, la respuesta tardía que llega pareciera cancelar las elucubraciones generadas en la espera, generando así sensaciones de alivio y tranquilidad.

(b) *Vínculos familiares*: sensaciones de alivio y tranquilidad emergen cuando los usuarios reciben una respuesta tardía en este tipo de vínculo. Así, la respuesta que llega pareciera *cancelar* las elucubraciones que generaron en la espera. A pesar de este punto, algunos usuarios no producen sentidos particulares cuando llega una respuesta tardía.

(c) *Vínculos de amistad*: los usuarios describieron que los sentidos que producen ante una respuesta tardía que llega, dependen del *tipo de conversación* que establezcan con sus

interlocutores, y describen que suelen ser flexibles ante una respuesta que llega con *delay*.

- (d) *Vínculos laborales y/o universitarios*: una respuesta tardía que se recibe *cancelaría* las elucubraciones generadas en la espera. Los usuarios describen que les genera satisfacción y alivio recibir finalmente la respuesta que estaban esperando. Asimismo, describen que dependerá del **tipo de respuesta** los sentidos que producirán ante la llegada de una respuesta tardía.

## 6. Hallazgos: consideraciones finales

Luego de haber expuesto los hallazgos de esta investigación, queríamos realizar algunas consideraciones finales y destacar algunos resultados relevantes que observamos al analizar los apartados de significados, sentimientos y prácticas en su conjunto.

En primer lugar, encontramos que los *vínculos amorosos* **no pueden englobarse en un sólo grupo homogéneo**, sino que se valen de dos etapas dentro del mismo tipo de vínculo. La muestra que entrevistamos -jóvenes de 18 a 24 años del AMBA- identificó y distinguió *vínculos amorosos* recientes y *vínculos amorosos* establecidos o de noviazgo, ya que dependiendo de la etapa del vínculo en la que se encuentren, los sentidos que producirán ante un tiempo de espera.

En segundo lugar, descubrimos que los *vínculos amorosos* establecidos o de noviazgo, se convierten en **relaciones familiares imaginarias**. Esto es: cuando el vínculo se encuentra consolidado, los usuarios tienen más información sobre sus interlocutores, como horarios, rutinas y personalidad, lo que también sucede con *vínculos familiares*. Por ejemplo, en ambos tipos de vínculos se produce una inquietud en la espera cuando esta se produce *fuera del marco temporal habitual*, es decir, cuando saben, por conocimiento de horarios y rutinas de

sus interlocutores que estos podrían haber dado una respuesta y no lo hicieron. De este modo, encontramos que el *vínculo amoroso* consolidado se corre de su grupo para ubicarse en otro tipo de vínculo: *vínculo familiar imaginario*<sup>38</sup>.

En tercer lugar, encontramos que el **tipo de mensaje** y el **contexto comunicativo** aparecen de manera recurrente como factores para determinar sentidos (significados, sentimientos y prácticas) en los usuarios. Notamos que estos factores cumplen un papel relevante en los cuatro tipos de vínculos estudiados, y cuando aparecen, pueden cambiar la dirección de los sentidos que construyen los usuarios en la espera.

En cuarto lugar, hallamos que el **tipo de vínculo funciona como un filtro** a través del cual los usuarios construyen sentidos. Notamos que se producirán diferentes sentidos dependiendo del tipo de vínculo del que se trate: *amoroso, familiar, de amistad y laboral y/o universitario*. Así, encontramos que el contexto relacional funciona como un elemento *clave* que determinará y guiará los sentidos que se producirán ante el tiempo de espera.

Por último, encontramos que la definición de *tiempos de espera de respuesta como resultado* solo se aplica en *vínculos amorosos* recientes, ya que en los demás tipos de vínculos una respuesta tardía que se recibe cancelaría las elucubraciones, o los sentidos estarán determinados por el tipo de mensaje recibido.

De este modo, luego de haber expuesto los hallazgos y las consideraciones finales, expondremos las conclusiones y las limitaciones de esta investigación.

---

<sup>38</sup> Decimos *imaginario* porque no es un vínculo familiar en sí mismo, pero se comporta como uno.

## 7. Conclusiones

Esta investigación, de carácter *cualitativo* y *exploratorio*, se preguntó: ¿Qué significados, sentimientos y prácticas le atribuyen las personas jóvenes a los *tiempos de espera de respuesta* en la plataforma de mensajería instantánea WhatsApp? A partir de este interrogante, que guió y estructuró este trabajo, desarrollaremos nuestras conclusiones y expondremos nuestras limitaciones.

Llevamos a cabo un análisis en recepción donde identificamos los sentidos que le atribuyen los/as usuarios/as jóvenes de 18 a 24 años del AMBA a los *tiempos de espera de respuesta* en WhatsApp en cuatro tipos de vínculos: *amoroso, familiar, de amistad y laboral y/o universitario*. A partir de este análisis, encontramos que los significados, sentimientos y prácticas varían según el tipo de vínculo del que se trate, los cuales están ubicados de manera decreciente -de mayor a menor- según la inquietud que genera la espera en cada contexto relacional.

En primer lugar, los usuarios eligieron a WhatsApp como la aplicación de mensajería que adquiere un *status preferencial* frente a otras aplicaciones de mensajería, ya que consideran que en WhatsApp se pueden enviar y recibir mensajes de una manera más fácil y rápida, y también, les da un marco de privacidad y formalidad a sus conversaciones. En segundo lugar, los usuarios describen que estarán atentos por la llegada de una respuesta cuando se trate de contextos comunicaciones importantes y/o urgentes, o cuando se trate de tipos de vínculos cercanos: familia, amigos, pareja y vínculos amorosos que están comenzando a conocer, que en personas que casi no conocen.

En tercer lugar, encontramos que los *significados, sentimientos y prácticas* que construyen los usuarios jóvenes alrededor de los *tiempos de espera de respuesta* en WhatsApp

son variados y dependen de cuatro planos: el tipo de vínculo establecido con los hablantes, el tipo de mensaje en suma con el contexto comunicativo, la duración de la espera y la necesidad por una respuesta en una circunstancia concreta. Así, los diferentes sentidos (significados, sentimientos y prácticas) que se construyen en cada tipo de vínculo presentan un funcionamiento particular hacia su interior que dependen de estos cuatro planos.

De este modo, al observar los resultados (ver **sección 5.3**) y los tipos de vínculos en su conjunto, encontramos que los *vínculos amorosos* no pueden englobarse en un sólo grupo homogéneo, sino que se valen de dos etapas dentro del mismo tipo de vínculo: vínculo reciente y vínculo establecido o de noviazgo. Además, encontramos que los *vínculos amorosos establecidos* se convierten en *relaciones familiares imaginarias*. Es decir, cuando el vínculo se encuentra consolidado, los usuarios tienen más información sobre sus interlocutores, como horarios, rutinas y personalidad, lo que también sucede con vínculos familiares, así, el vínculo amoroso establecido se corre de su grupo para ubicarse en otro tipo de vínculo: *vínculo familiar imaginario* (ver **sección 6**). Asimismo, el *tipo de mensaje* y el *contexto comunicativo* emergen como factores recurrentes para determinar *significados, sentimientos y prácticas* en los usuarios. De la misma manera, encontramos que los tipos de vínculos cumplen la función de *filtro* a través del cual los usuarios construyen sentidos. Así, el contexto relacional funciona como una pieza central que determinará la dirección de los sentidos que producirán los usuarios en el *tiempo de espera de respuesta*. Por último, *el tipo de mensaje* y el *contexto comunicativo* aparecen como elementos recurrentes en los cuatro tipos de vínculos para crear y determinar significados, sentimientos y prácticas en los tiempos de espera de respuesta.

## 8. Limitaciones

Luego de haber expuesto la totalidad de las secciones de esta investigación, terminaremos con nuestras limitaciones y consideraciones futuras.

Una de las limitaciones que presenta este trabajo es el tamaño de la muestra y el alcance geográfico. En primer lugar, la muestra sólo estuvo compuesta por 20 entrevistados que pertenecen a una locación geográfica específica: Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). El número de entrevistados fue reducido, lo que puede limitar la generalización de los resultados a otras áreas geográficas o poblaciones. Sería preciso ampliar la muestra para futuras investigaciones y diversificar las ubicaciones geográficas de los participantes.

En segundo lugar, la totalidad de los participantes tienen la condición de estudiantes universitarios, lo que podría introducir un sesgo en los resultados.

En tercer lugar, este trabajo sólo se enfocó en los *tiempos de espera de respuesta*, y en los sentidos que construían los usuarios mientras esperaban por una reciprocidad, y no se echó luz de manera profunda en las estrategias de los usuarios y de los interlocutores para mostrarse disponibles o no antes los demás: confirmación de lectura y última hora de conexión, lo que puede limitar el alcance de resultados de esta investigación.

Por último, el desarrollo de *los tiempos de espera de respuesta como resultado* (ver **sección 2.7.1**) sólo se desplegó de manera limitada y superficial, por lo que sería preciso profundizar e indagar en profundidad sobre las respuestas que se reciben con *delay* en futuros trabajos.

En suma, sería indicado hacer este estudio en otros rangos etarios para observar si varían los sentidos (significados, sentimientos y prácticas) que se construyen alrededor de los *tiempos de espera de respuesta* en otras etapas de la vida.

## 9. Proyecciones

Para finalizar, los resultados expuestos en esta investigación permitirían a los desarrolladores de plataformas de mensajería instantánea, como WhatsApp, considerar la inclusión de nuevas funcionalidades o *piezas de información* (Matassi, 2015) que satisfagan las necesidades presentadas en este trabajo. Por ejemplo, contemplar la introducción de un tercer indicador de lectura (tercer tick) de color naranja, que notifique a los usuarios cuando su mensaje ha sido visualizado, pero la respuesta se pospone, ya sea por la falta de disponibilidad inmediata o por la intención de ofrecer una respuesta más detallada y completa en un momento posterior. Así, para activar este tercer indicador, se requeriría pulsar dos veces la foto de perfil del interlocutor, lo que indicaría que el mensaje fue visto, pero que la respuesta se dará en un tiempo posterior. Vale aclarar que este tick naranja tendrá que ser activado de forma deliberada por quién recibió el mensaje, para informar que este será respondido más tarde. De este modo, esta *pieza de información* adicional podría proporcionar una mayor claridad en el intercambio comunicativo y darle al interlocutor más información sobre el estado del mensaje, que ahora ya no es “visto”, “no respondido” o “no-visto”, sino que es: “*visto, pero se responderá más tarde*”.

Por último, se contempla y se propone la posibilidad de implementar una nueva función dentro de WhatsApp que permita a los usuarios organizar sus mensajes mediante la creación de categorías o *bandejas de entrada diferenciales*: (1) principales/urgentes, (2) puede esperar (*can wait*) y (3) generales, en las que se ordenen los chats por orden de prioridad para responder respectivamente. De este modo, se podrá gestionar y organizar de manera eficiente la llegada de mensajes recibidos de los diferentes contextos relacionales, y así, permitir una clasificación según el nivel de importancia y/o urgencia de los mensajes.

De esta forma, las proyecciones derivadas de esta investigación ofrecen a los diseñadores de plataformas de mensajería instantánea, como WhatsApp, diferentes aproximaciones para mejorar la experiencia de usuario. La propuesta de un tercer indicador de lectura en color naranja, que indica la visualización del mensaje, pero con la precisión que la respuesta se dará más tarde, así como la posibilidad de organizar mensajes en categorías de prioridad, tienen el potencial de administrar el tiempo y la experiencia del usuario en la comunicación mediada por pantallas.





## 9. Bibliografía

- Auyero, J. (2012). *Patients of the state: The politics of waiting in Argentina*. Duke University Press.
- boyd, d. (2012). Participating in the always-on lifestyle. In *The social media reader* (pp. 71-76). New York University Press.
- Boczkowski, P. J., Matassi, M., & Mitchelstein, E. (2018). How young users deal with multiple platforms: The role of meaning-making in social media repertoires. *Journal of computer-mediated communication*, 23(5), 245-259.
- Boczkowski, P. J., & Mitchelstein, E. (2021). Three environments, one life. En *The digital environment: How we live, learn, work, and play now* (pp. 1-14). MIT Press.
- Bourdieu, P. (2000). *Pascalian Meditations*. Stanford: Stanford University Press
- Brandtzaeg, P. B., & Lüders, M. (2018). Time collapse in social media: extending the context collapse. *Social Media Society*, 4(1), 2056305118763349.
- Burchell, K. (2015). Tasking the everyday: Where mobile and online communication take time. *Mobile Media & Communication*, 3(1), 36-52.
- Burgoon, J. K., & Jones, S. B. (1976). Toward a theory of personal space expectations and their violations. *Human Communication Research*, 2, 131-146.
- Burgoon, J. K., & Hale, J. L. (1988). Nonverbal expectancy violations: Model elaboration and application to immediacy behaviors. *Communication Monographs*, 55(1), 58-79. <https://doi.org/10.1080/03637758809376158>
- Burgoon, J. K., Newton, D. A., Walther, J. B., & Baesler, E. J. (1989). Nonverbal expectancy violations and conversational involvement. *Journal of Nonverbal Behavior*, 13, 97-119.
- Castells, M. (2009) *Comunicación y Poder*. Alianza Editorial. Madrid.
- Dourish, P., & Bly, S. (1992). Portholes: Supporting awareness in a distributed work group. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (pp. 541-547).

- Erickson, T., & Herring, S. C. (2005, January). Persistent conversation: A dialog between research and design. In Proceedings of the 38th Annual Hawaii International Conference on System Sciences (Vol. 5, pp. 106-106). IEEE Computer Society.
- Farman, J. (2018). Delayed response: The art of waiting from the ancient to the instant world. Yale University Press.
- Frizell S (2015) Almost 1 in 5 People can't "resist the urge" to text and drive. Time. com.
- Glaser, B. G. & Strauss, A. L. (1967). The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research. Hawthorne, N.Y.: Aldine de Gruyter.
- Haddon, L. (2003). "Domestication and Mobile Telephony". In Katz, J. (ed.), *Machines that Become Us: The Social Context of Personal Communication Technology*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Haddon, L. (2006). The contribution of domestication research to in-home computing and media consumption. *The information society*, 22(4), 195-203.
- Haddon, L. (2016). Análisis de la domesticación y estudio sobre el uso que hace la población infantil de los smartphones y las tablets. *Revista de Estudios de Juventud*, (111), 141-153.
- Hesse, B. W., Werner, C. M., & Altman, I. (1988). Temporal aspects of computer-mediated communication. *Computers in Human Behavior*, 4, 147-165.
- Kalman, Y. M., & Rafaeli, S. (2011). Online pauses and silence: Chronemic expectancy violations in written computer-mediated communication. *Communication Research*, 38(1), 54-69.
- Kalman, Y. M., Ballard, D. I., & Aguilar, A. M. (2021). Chronemic urgency in everyday digital communication. *Time & Society*, 30(2), 153-175.
- Kalman, Y. M., Ravid, G., & Rafaeli, D. R. R. S. (2007). Are you still waiting for an answer? The Chronemics of Asynchronous Written CMC. In *Chais Conference on Instructional Technologies Research*, Raanana, Israel.
- Kalman, Y. M., Scissors, L. E., Gill, A. J., & Gergle, D. (2013). Online chronemics convey social information. *Computers in Human Behavior*, 29(3), 1260-1269.

- Licoppe, C. (2004). 'Connected' presence: The emergence of a new repertoire for managing social relationships in a changing communication technoscape. *Environment and planning D: Society and space*, 22(1), 135–156.
- Ling, R. (2012). 8: "It is not your desire that decides": The reciprocal expectations of mobile telephony. En *Taken for grantedness: The embedding of mobile communication into society* (pp. 159-179). MIT Press.
- Marentes, M., Palumbo, M., & Boy, M. (2016). "ME CLAVÓ EL VISTO": LOS JÓVENES Y LAS ESPERAS EN EL AMOR A PARTIR DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS. *Astrolabio*, (17), 307–330.
- Matassi, M. (2015). Huellas de la presencia conectada: estudio en recepción de la última hora de conexión y la confirmación de lectura del mensaje en el dispositivo WhatsApp.
- Matassi, M., Boczkowski, P. J., & Mitchelstein, E. (2019). Domesticating WhatsApp: Family, friends, work, and study in everyday communication. *New Media & Society*, 21(10), 2183–2200.
- Mauss, M. (1925). Ensayo sobre los dones. Motivo y formas del cambio en las sociedades primitivas. Marcel Mauss, *Sociología y antropología*, Tecnos, Madrid, 155-258.
- McLaughlin, M. L., & Cody, M. J. (1982). Awkward silences: Behavioral antecedents and consequences of the conversational lapse. *Human Communication Research*, 8, 299-316
- Mols, A., & Pridmore, J. (2021). Always available via WhatsApp: Mapping everyday boundary work practices and privacy negotiations. *Mobile Media & Communication*, 9(3), 422-440.
- Parker, C., Scott, S., & Geddes, A. (2019). Snowball sampling. *SAGE research methods foundations*.
- Quan-Haase, A., Cothrel, J., & Wellman, B. (2006). Instant messaging for collaboration: A case study of a high-tech firm. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 10(4)
- Rubio-Romero, J., de Espinosa, M. P. L., & Bernete, F. (2023). "En Insta se busca más una reacción". Caracterización, contenidos y uso de las redes para la comunicación interpersonal entre jóvenes.

- Reuver, M., Nikou, S., & Bouwman, H. (2016). Domestication of smartphones and mobile applications: A quantitative mixed-method study. *Mobile Media & Communication*, 4(3), 347–370
- Schweizer, H. (2008). *On Waiting* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203927151>
- Sandoval, L. R. (2022). Tecnologías y vida cotidiana: una revisión del modelo de domesticación. *Contratexto*, (37), 287-314.
- Silverstone, R. and Haddon, L. (1996) Design and the Domestication of ICTs: Technical Change and Everyday Life. In: Silverstone, R. and Mansell, R., Eds., *Communicating by Design: The Politics of Information and Communication Technologies*, Oxford University Press, Oxford, 44-74.
- Silverstone, R. (2005). “Domesticating Domestication. Reflections on the Life of Concept” En Berker, T, Hartmann, M., Punie, Y and Ward, K. (eds.) *Domestication of Media and Technologies*. Maidenhead: Open University Press.
- Stephens, K. K., Mandhana, D. M., Kim, J. J., Li, X., Glowacki, E. M., & Cruz, I. (2017). Reconceptualizing communication overload and building a theoretical foundation. *Communication Theory*, 27(3), 269–289. <https://doi.org/10.1111/comt.12116>
- Tannen, D., & Saville-Troike, M. (1985). *Perspectives on silence*. Westport, CT: Greenwood.
- Taylor, S. H., & Bazarova, N. N. (2021). Always available, always attached: A relational perspective on the effects of mobile phones and social media on subjective well-being. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 26(4), 187-206.
- Taylor, S.J y Bogdan, R. (1987). La entrevista en profundidad. En *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados* (pp. 100-132). Paidós.
- Taylor, A. S., & Harper, R. (2003). The gift of the gab?: A design oriented sociology of young people’s use of mobiles. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 12(3), 267–296.
- Tyler, J. R., & Tang, J. C. (2003). When can I expect an email response? A study of rhythms in email usage. In *ECSCW 2003* (pp. 239-258).

- Traversa, O. (2009). Dispositivo-enunciación: En torno a sus modos de articularse. *Figuraciones: Teorías y Críticas de Arte*, 6.
- Verón, E. (1993). *La semiosis social: Fragmentos de una teoría de la discursividad*. Barcelona: Gedisa.
- Walther, J. B. (1992). Interpersonal effects in computer-mediated interaction: A relational perspective. *Communication Research*, 19, 52–90. doi: 10.1177/009365092019001003
- Walther JB and Tidwell LC (1995) Nonverbal cues in computer-mediated communication, and the effect of chronemics on relational communication. *Journal of Organizational Computing* 5: 355–378
- Walther, J. B. (1996). Computer-mediated communication: Impersonal, interpersonal, and hyperpersonal interaction. *Communication research*, 23(1), 3-43.
- Walther, J. B., Van Der Heide, B., Ramirez, A., Burgoon, J. K., & Peña, J. (2015). Interpersonal and hyperpersonal dimensions of computer-mediated communication. En S. S. Sundar (Ed.), *The handbook of the psychology of communication technology* (pp. 3-22). John Wiley & Sons, Inc.
- Yao, M. Z., & Ling, R. (2020). “What is computer-mediated communication?”—An introduction to the special issue. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 25(1), 4-8.

## 10. Anexos

### Anexo 1: Formulario de Google

# Trabajo final de graduación

¡Hola!

Me llamo Laura Sanchez, y soy estudiante de Comunicación de la Universidad de San Andrés. En este momento estoy realizando mi trabajo final de graduación sobre mensajería instantánea y redes sociales, del que me gustaría invitarte a participar. **Si estás interesado en contribuir con este proyecto, te pido que completes este formulario.**

Si reunís con las condiciones de participación, te voy a contactar para realizar una entrevista (de no más de 40 minutos), que puede ser presencial o por zoom según tu preferencia. Es por eso que te pido algún número de teléfono o de mail para ponernos en contacto con vos.

Por adelantado, ¡muchas gracias!

Isanchez@udesa.edu.ar [Cambiar de cuenta](#)

 No compartido 

¿Usas redes sociales?

Sí

No

A veces

¿Usas Whats App?

- Si
- No
- A veces

¿Envías mensajes de texto?

- Si
- No
- A veces

¿Usas Instagram?

- Si
- No
- A veces



Universidad de

San Andrés

¿Cuántos años tienes?

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Mail o número de contacto

Tu respuesta \_\_\_\_\_

[Enviar](#)

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

## Anexo 2: cuestionario para las entrevistas

### 1. Indagar sobre el uso de dispositivos móviles

- ¿Para qué usas el celular?
- ¿Cuántas horas piensas que usas el celular por día? Podrías revisar en tu celular el tiempo en pantalla.
- ¿En qué momento del día no usas el celular?
- ¿Cuántas horas al día piensas que usan las personas cercanas a vos su celular?

### 2. Indagar sobre la percepción y uso de redes sociales

- ¿Usas redes sociales? ¿Qué redes sociales usas?
- ¿Para qué usas las redes sociales?
- ¿Tenés a las mismas personas en las distintas redes sociales que usas?
- ¿Consideras a WhatsApp una red social?

### 3. Indagar sobre la utilización de aplicaciones de mensajería instantánea y/o plataformas con las que se envían mensajes

- ¿Con qué aplicaciones envías mensajes? ¿Cuál es la que más usas?
- ¿Por qué elegís [la aplicación más usada] como la principal?

### 4. Indagar sobre las distintas percepciones de WhatsApp con respecto a la temporalidad y a las esperas de acuerdo a la relación entre los hablantes

- ¿Utilizas WhatsApp solo para enviar mensajes? ¿Para qué lo utilizas [en caso de que la respuesta sea NEGATIVA]? ¿Por qué no utilizas otras funciones de WhatsApp? [En caso de respuesta AFIRMATIVA].
- ¿Qué grupos de personas tenes en tus contactos de WhatsApp?
- ¿Utilizas WhatsApp con todas las personas que conoces o hay ciertas personas con las que preferís comunicarte por otro medio? ¿Por qué?
- ¿Estás pendiente de la respuesta a un mensaje con todos tus contactos por igual? ¿O sólo estás pendiente de la respuesta de ciertas personas? ¿Quiénes? ¿Por qué?

### 5. Indagar sobre la presencia y ausencia dentro de WhatsApp

- ¿Tenés activada la última hora de conexión y confirmación de lectura en WhatsApp? ¿Por qué?
- ¿Tenés activado el “online” o “en línea” de WhatsApp? ¿Por qué?

### 6. Indagar sobre la percepción de WhatsApp en vínculos AMOROSOS en relación a la temporalidad y las esperas

- ¿Qué significa para vos que te hagan esperar para recibir una respuesta a un mensaje?



- ¿Qué sentís a la hora de esperar para recibir una respuesta a un mensaje? [preguntar si no la respondió en la pregunta anterior]
- ¿Qué haces mientras estás esperando la respuesta a un mensaje?
- ¿Qué haces después de enviar un mensaje por WhatsApp que consideras importante?
- ¿Qué significa para vos que te dejen en visto [confirmación de lectura] a un mensaje importante?
- ¿Qué haces y qué sentís cuando envías un mensaje que necesita una respuesta inmediata [mensaje que considera urgente]?
- ¿Qué haces y qué sentís cuando envías un mensaje que no consideras importante y/o urgente?

**7. Indagar sobre la percepción de WhatsApp en vínculos DE AMISTAD en relación a la temporalidad y las esperas**

- ¿Qué significa para vos que te hagan esperar para recibir una respuesta a un mensaje?
- ¿Qué sentís a la hora de esperar para recibir una respuesta a un mensaje? [preguntar si no la respondió en la pregunta anterior]
- ¿Qué haces mientras estás esperando la respuesta a un mensaje?
- ¿Qué haces después de enviar un mensaje por WhatsApp que consideras importante?
- ¿Qué significa para vos que te dejen en visto [confirmación de lectura] a un mensaje importante?
- ¿Qué haces y qué sentís cuando envías un mensaje que necesita una respuesta inmediata [mensaje que considera urgente]?
- ¿Qué haces y qué sentís cuando envías un mensaje que no consideras importante y/o urgente?

**8. Indagar sobre la percepción de WhatsApp en vínculos LABORALES Y/O UNIVERSITARIOS en relación a la temporalidad y las esperas**

- ¿Qué significa para vos que te hagan esperar para recibir una respuesta a un mensaje?
- ¿Qué sentís a la hora de esperar para recibir una respuesta a un mensaje? [preguntar si no la respondió en la pregunta anterior]
- ¿Qué haces mientras estás esperando la respuesta a un mensaje?
- ¿Qué haces después de enviar un mensaje por WhatsApp que consideras importante?
- ¿Qué significa para vos que te dejen en visto [confirmación de lectura] a un mensaje importante?
- ¿Qué haces y qué sentís cuando envías un mensaje que necesita una respuesta inmediata [mensaje que considera urgente]?
- ¿Qué haces y qué sentís cuando envías un mensaje que no consideras importante y/o urgente?

**9. Indagar sobre la percepción de WhatsApp en vínculos FAMILIARES en relación a la temporalidad y las esperas**

- ¿Qué significa para vos que te hagan esperar para recibir una respuesta a un mensaje?
- ¿Qué sentís a la hora de esperar para recibir una respuesta a un mensaje? [preguntar si no la respondió en la pregunta anterior]
- ¿Qué haces mientras estás esperando la respuesta a un mensaje?
- ¿Qué haces después de enviar un mensaje por WhatsApp que consideras importante?
- ¿Qué significa para vos que te dejen en visto [confirmación de lectura] a un mensaje importante?
- ¿Qué haces y qué sentís cuando envías un mensaje que necesita una respuesta inmediata [mensaje que considera urgente]?
- ¿Qué haces y qué sentís cuando envías un mensaje que no consideras importante y/o urgente?

**10. Indagar sobre la percepción de WhatsApp en vínculos amorosos, de amistad, laborales y/o universitarios y familiares con respecto a la llegada de una respuesta con delay de los interlocutores**

- ¿Qué sentimientos o reacciones te genera que finalmente te llegue la respuesta al mensaje que enviaste, y que estabas esperando?

