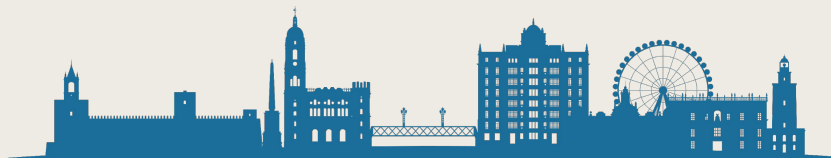


EL GRAN RETO DE LAS COMUNICACIONES ENTRE GENERACIONES

Elio Rojano (*sinologic.net*)



2 de octubre de 2025 • De 9:00 a 16:00 • Uppery Club, Málaga

**¿Te han hecho una pregunta cuya respuesta
ha podido o ha cambiado tu vida?**



Jóvenes con ansiedad por conducir Cedida

REPORTAJES

El 83% de jóvenes españoles menores de 34 tiene ansiedad al conducir: "Fui a la psicóloga para quitarme el miedo"

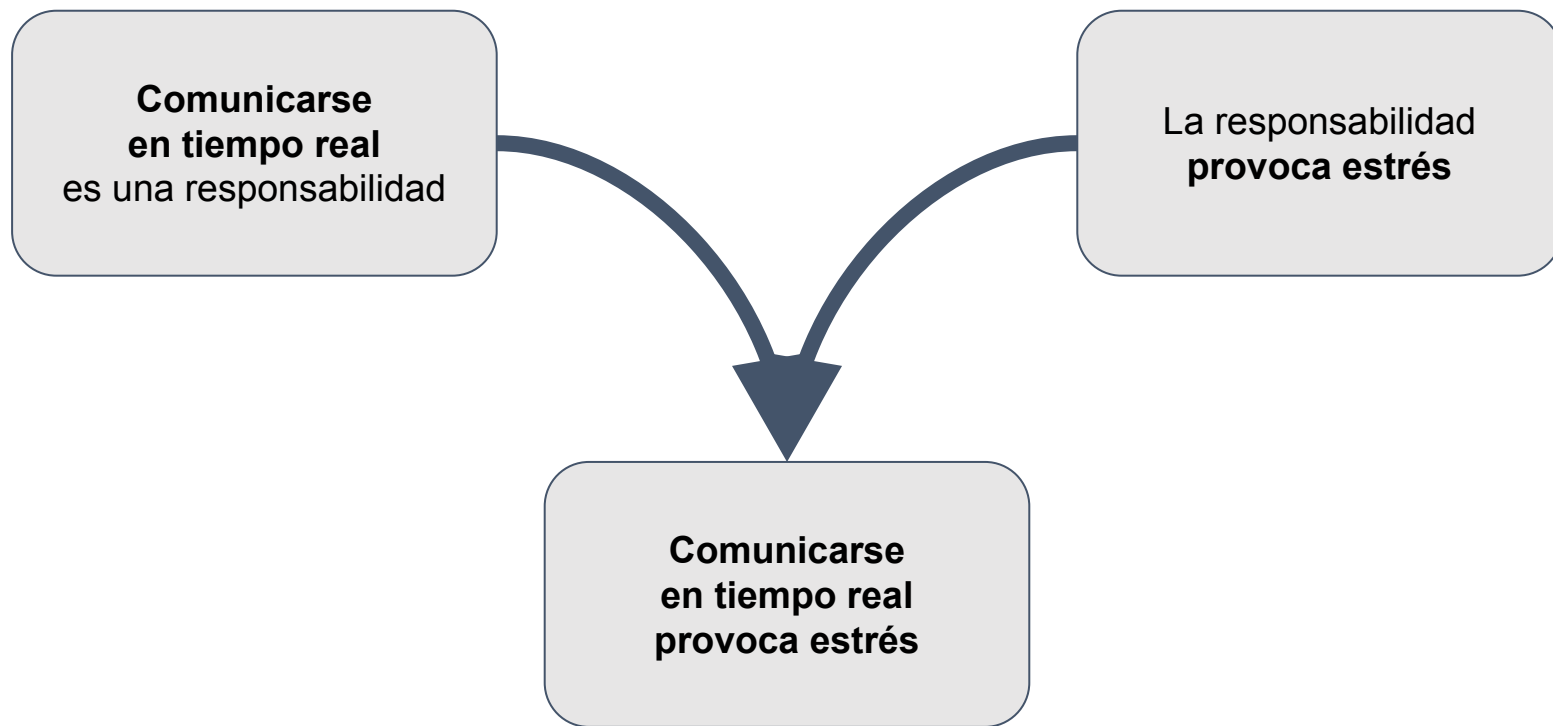
- Muchos jóvenes llegan a necesitar ayuda psicológica para volver a conducir mientras que otros cesan en el intento.



**Comunicarse
en tiempo real**
es una responsabilidad

La responsabilidad
provoca estrés





**La capacidad de comunicarnos
siempre ha dependido de
La tecnología.**

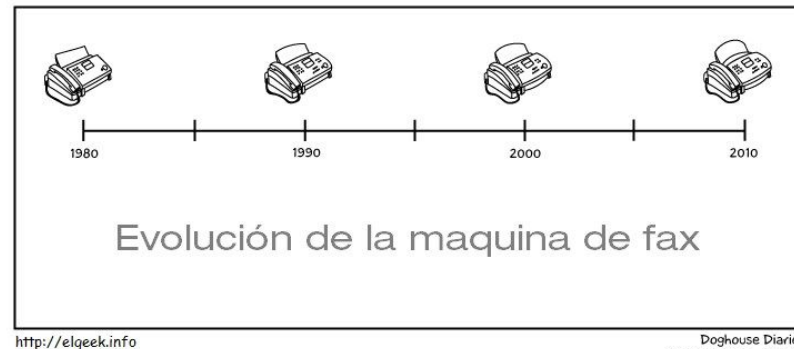


En el siglo XXI, la tecnología aumenta la velocidad y la distancia del nivel de adopción del público general



early adopters

aunque no siempre...



Doghouse Diaries
"They're jammin'. And they
hope you like jammin' too."



**Internet abre una red de posibilidades para la
comunicación**

en tiempo real,

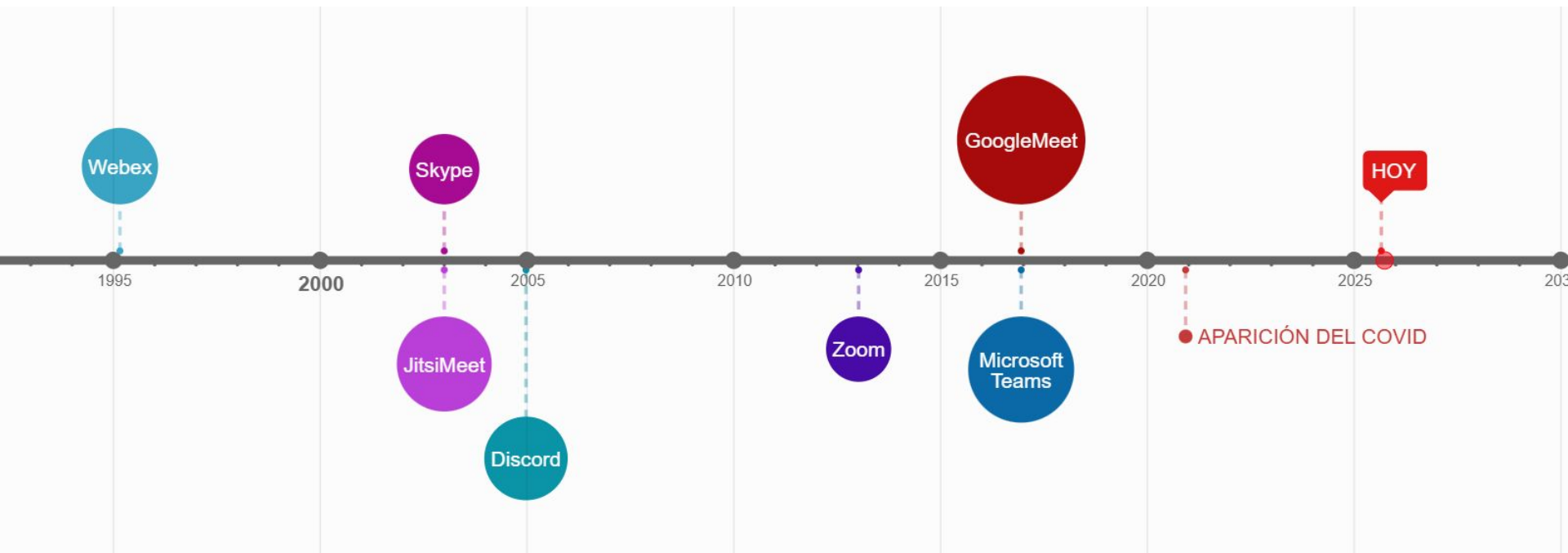
prácticamente gratis,

sin importar la distancia,...

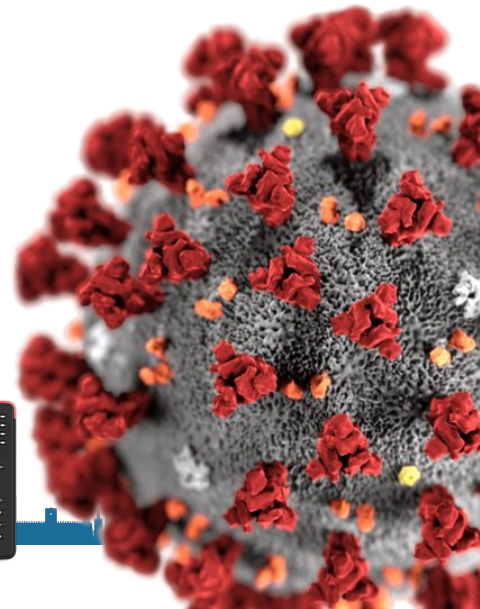
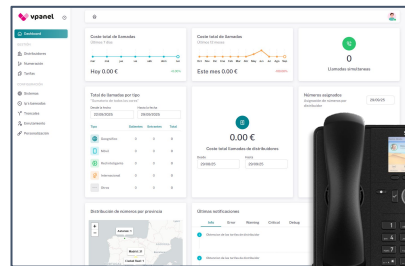
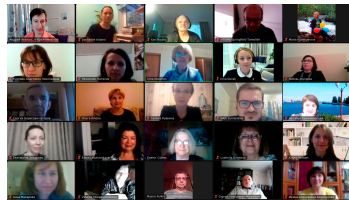
**En la década de 2010 ya teníamos
capacidad para comunicarnos con
cualquiera en cualquier lugar**



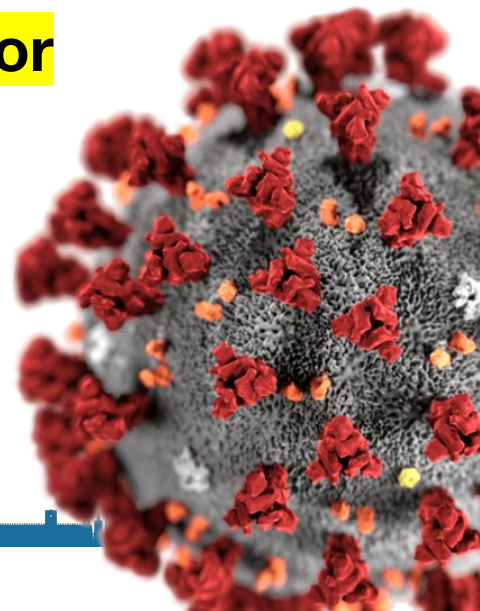
En la década de 2010 ya teníamos capacidad para **comunicarnos con cualquiera** en cualquier lugar



En 2020 el **COVID** provocó que
todas las herramientas para comunicarse
se conocieran y utilizaran
por todo el mundo.



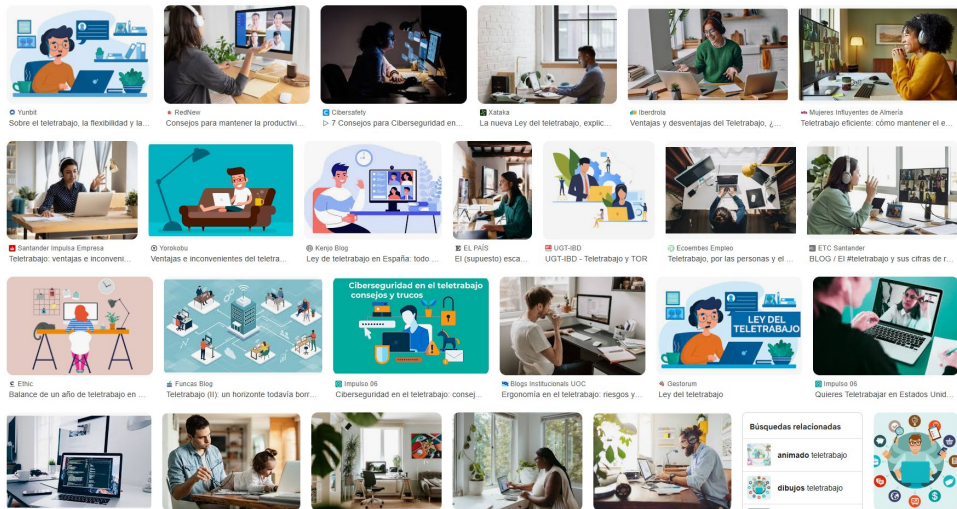
El COVID provocó una **aceleración sin precedentes
en la **adopción a la tecnología**.
El futuro era **realmente prometedor****



***La realidad siempre supera a la
imaginación...***



Teletrabajo significa: trabajar **utilizando** **las herramientas de comunicación en tiempo real**



**Tanto para el teletrabajo
como para el trabajo en la oficina,
las empresas deben adoptar
los medios de comunicación ideales para
sus clientes y sus trabajadores**

MUY IMPORTANTE:

Estos cambian bastante en función de la edad.



Miedo a las llamadas telefónicas



Miedo a las llamadas telefónicas

Las nuevas generaciones tienen **MIEDO** al tiempo real

Necesitan tiempo para pensar la respuesta
y si no la encuentran...



Por lo tanto, **no se sienten cómodas** si tienen que
hacer o recibir una llamada de teléfono.



Miedo a las llamadas telefónicas

Las empresas de márketing telefónico se están encontrado con un gran problema:

Los jóvenes que reciben llamadas no quieren ser forzados a contestar al teléfono y **se sienten violentados** hasta puntos insospechados.



Miedo a las llamadas telefónicas

Las empresas de márketing ingresan anualmente más de **3.750 Millones €** en España.

Este tipo de empresas es la única forma que tienen muchas empresas de conseguir clientes.

En cambio, a las personas de cierta edad, **es la única forma** de conocer descuentos para poder cambiar de compañía telefónica.



Miedo a las llamadas telefónicas

Actualmente hay batallas legales sobre la legitimidad para hacer llamadas telefónicas a números de teléfono.

La Lista Robinson y las últimas modificaciones de leyes antifraude son un ejemplo de la respuesta gubernamental a estas reclamaciones cada vez más frecuentes.



Whatsapp es para viejos



“Whatsapp es para viejos, todo pasa en Instagram”

El 90% de los jóvenes entre 14 y 26 años utilizan RRSS a diario.

Se pasan conectados entre 3 y 6 horas al día.

Ahí construyen sus identidades y encuentran las RRSS su principal fuente de noticias, ocio y socialización.



“Whatsapp es para viejos, todo pasa en Instagram”

Los más jóvenes utilizan los MD (mensajes directos) como Instagram o TikTok para comunicarse.

Si tienes un producto dirigido a personas jóvenes, hay que comunicarse como ellos y de ahí los “influencers”.

Los ingresos de Instagram (global) por publicidad oficial se estiman en \$71.000M en 2024.

A modo comparativo, los ingresos totales del sector Telco + audiovisual en 2024 en España fue de \$35.000M



“Whatsapp es para viejos, todo pasa en Instagram”

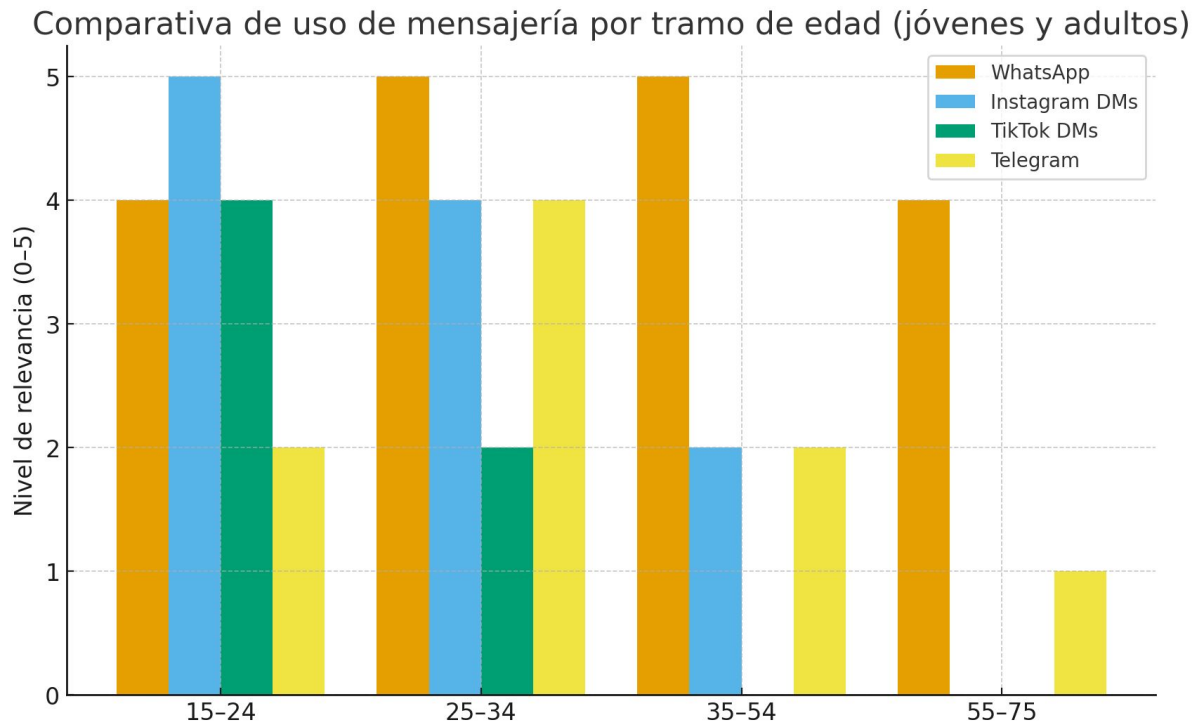
WhatsApp es más intencional: tienes que tener el número y abrir la app solo para chatear.

Se percibe como el espacio para lo íntimo o cercano (familia, amigos de confianza, grupos de estudio o trabajo).

Mientras que los MD de Instagram son vistos como un canal más casual y social, para charlas rápidas, compartir memes o hablar con gente que no conoces tanto.



“Whatsapp es para viejos, todo pasa en Instagram”



¿Entonces? ¿qué utilizo?



Cada medio tiene su razón de ser

Teléfono (fijo o móvil): Para temas importantes o urgentes o cuando la complejidad del tema a tratar es alta.

Email: Cuando no es algo tan urgente o algo en principio tratable por escrito cuando la complejidad es baja o bien cuando se necesita enviar algún documento.

SMS: notificaciones rápidas que no requieren respuesta

FAX: envío de documentos (en desuso completamente)

Whatsapp/Telegram (mensajería en general): cuando se requiere respuesta más o menos rápida y la complejidad del asunto es baja.

RRSS: para comunicación personal. En empresas para preguntas rápidas sobre algún tema.



La auge de la mensajería para retrasar el tiempo real

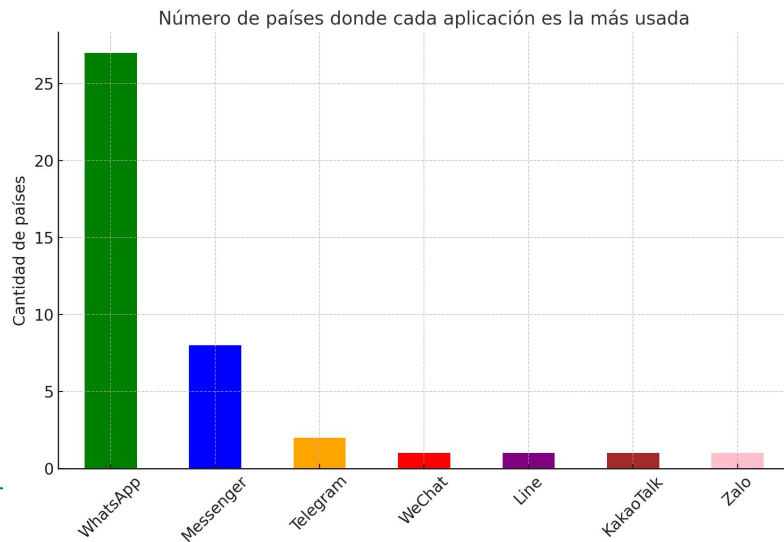
Cualquier mensaje puede ser **enriquecido** mediante letras negritas, cursivas, subrayadas, en mayúsculas, emojis, gifs animados, animojis, stickers, vídeos, fotos, audios, etc. por lo tanto, **permite dejar por escrito información no verbal** que puede ayudar al receptor.



La comunicación idónea para cada caso y edad

La mensajería instantánea ha pasado a tener una gran importancia en las comunicaciones.

La “*teoría del rebaño*” fomenta el reinado de ciertas aplicaciones frente a otras pero si pensáramos en todas las consecuencias que tiene que todas nuestra conversaciones empresariales y personales viajan por servidores EEUU pertenecientes a megacorporaciones privadas que quieren liderar el campo de la IA, seguramente no lo haríamos tan alegremente



La comunicación idónea para cada caso y edad

Edad	Medio preferido para comunicarse entre personas	Medio preferido para comunicarse con empresas
25–34	DMs IG + WhatsApp/Telegram/Messenger	Email → WhatsApp/SMS → Webchat/DMs
35–44	WhatsApp/Telegram	Email → WhatsApp/SMS → Teléfono para casos complejos
45–54	WhatsApp/Telegram + Teléfono (algo más)	Email → Teléfono/WhatsApp → Webchat
55–64	Teléfono + WhatsApp/SMS	Email/Teléfono → SMS/WhatsApp
65–75	Teléfono + SMS/WhatsApp	Teléfono/Email → SMS



La comunicación idónea para cada caso y edad

“8 de cada 10 españoles usan la mensajería a diario; email y redes sociales son también muy usados.”

“Las empresas deben priorizar Whatsapp y Email con teléfono como vía de resolución de incidencias complejas y RRSS para información previa a la compra.”

CNMC Blog



La IA viene a revolucionar las comunicaciones...



La IA viene a revolucionar las comunicaciones...

De momento la IA juega un papel ilusionante en el mundo de las comunicaciones:

- **Transcripciones de conversaciones telefónicas**
- **Análisis de conversaciones y estimación de sentimientos**
- **Búsqueda de palabras clave**
- **Agentes virtuales**
- **Secretariado**
- **Chatbots**
- **Clonadores de voces**
- **Creación de imágenes y contenido multimedia -gráfico y sonoro-**
- **...**

Pero aún no hemos dado con algo que realmente sea revolucionario de cara a mejorar las comunicaciones utilizando la Inteligencia Artificial



La IA viene a revolucionar las comunicaciones...

La Inteligencia Artificial va a complicar mucho la comunicación.

Internet se está llenando de contenido generado por IA, errático y con el único objetivo de generar visitas, likes y desinformación.

Además, el coste computacional y económico que traerá la dependencia de la IA, nos pasará factura más pronto que tarde.



La IA viene a revolucionar las comunicaciones...

**Cada 200 palabras que genera ChatGPT necesita de 1
litro de agua para refrigerar sus GPUs**

(NOTA: el agua se vuelve a reutilizar enfriándola, no es que se gaste 1 litro por cada 200 palabras)

**Servidores, datacenters, almacenamiento, tarjetas
GPU, electricidad para mantener toda la
infraestructura,
no cuesta 20€/mes/usuario...**



Gracias.

