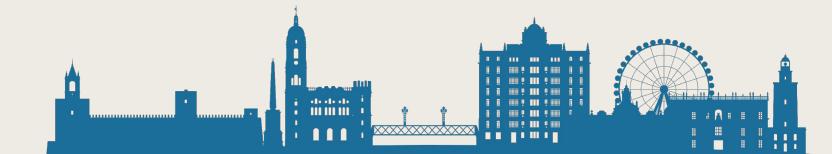




# EL GRAN RETO DE LAS COMUNICACIONES ENTRE GENERACIONES

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**



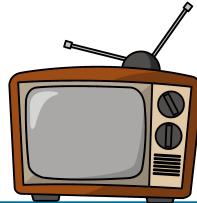
**Comunicarse  
en tiempo real**  
es una responsabilidad

**La responsabilidad  
provoca estrés**

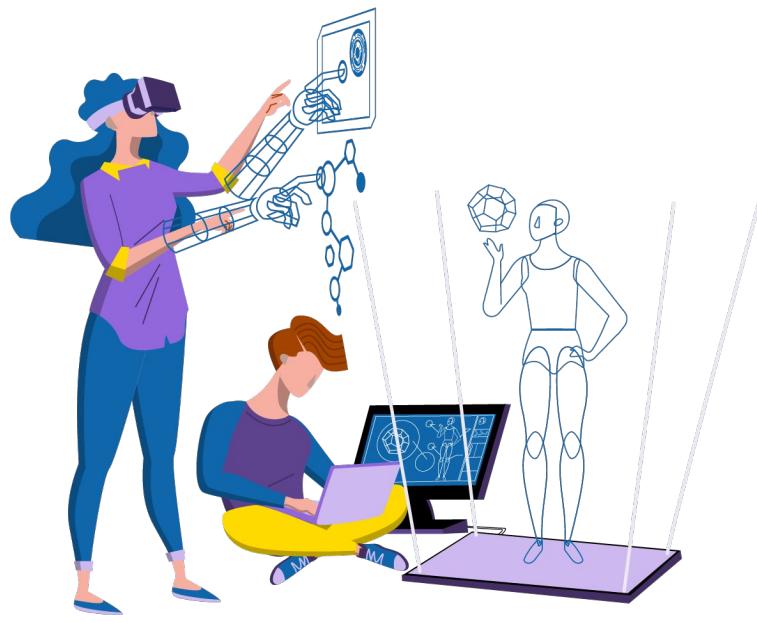
**Comunicarse  
en tiempo real  
provoca estrés**



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

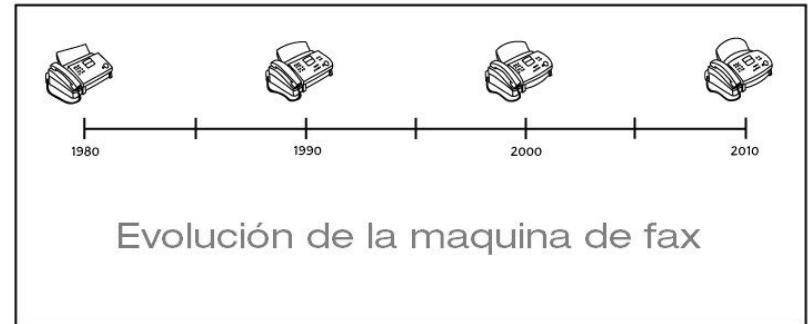


# En el siglo XXI, la tecnología aumenta la velocidad y la distancia del nivel de adopción del público general



***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,**

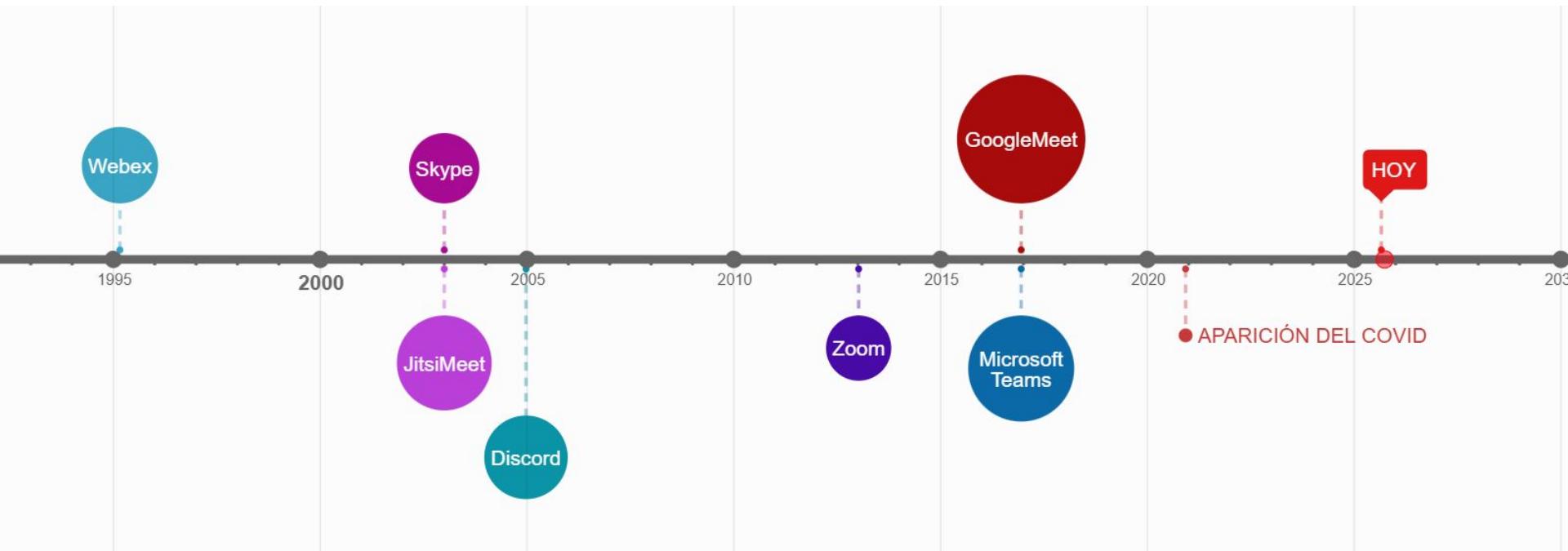
**prácticamente gratis,**

**sin importar la distancia,...**

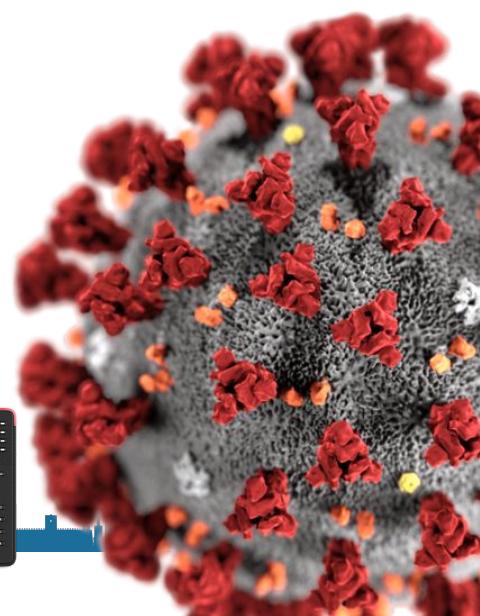
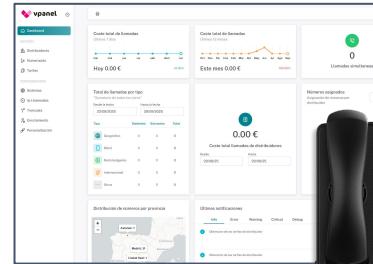
**En la década de 2010 ya teníamos  
capacidad para comunicarnos con  
cualquiera en cualquier lugar**



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

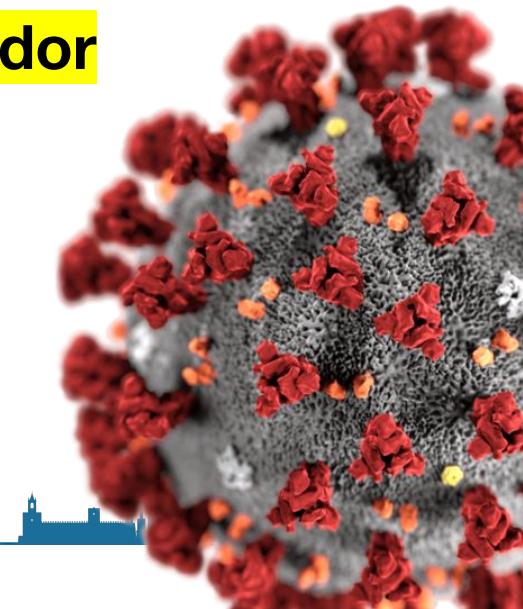


En 2020 el **COVID** provocó que  
todas las herramientas para comunicarse  
se conocieran y utilizaran  
por todo el mundo.



**El COVID provocó una aceleración sin precedentes  
en la adopción a la tecnología.**

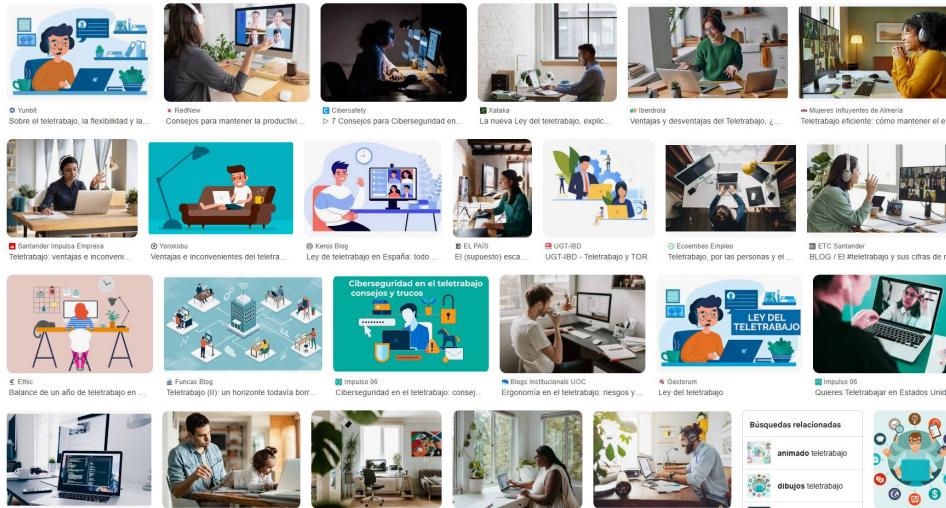
**El futuro era realmente prometedor**



*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 marketing 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 marketing 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.**

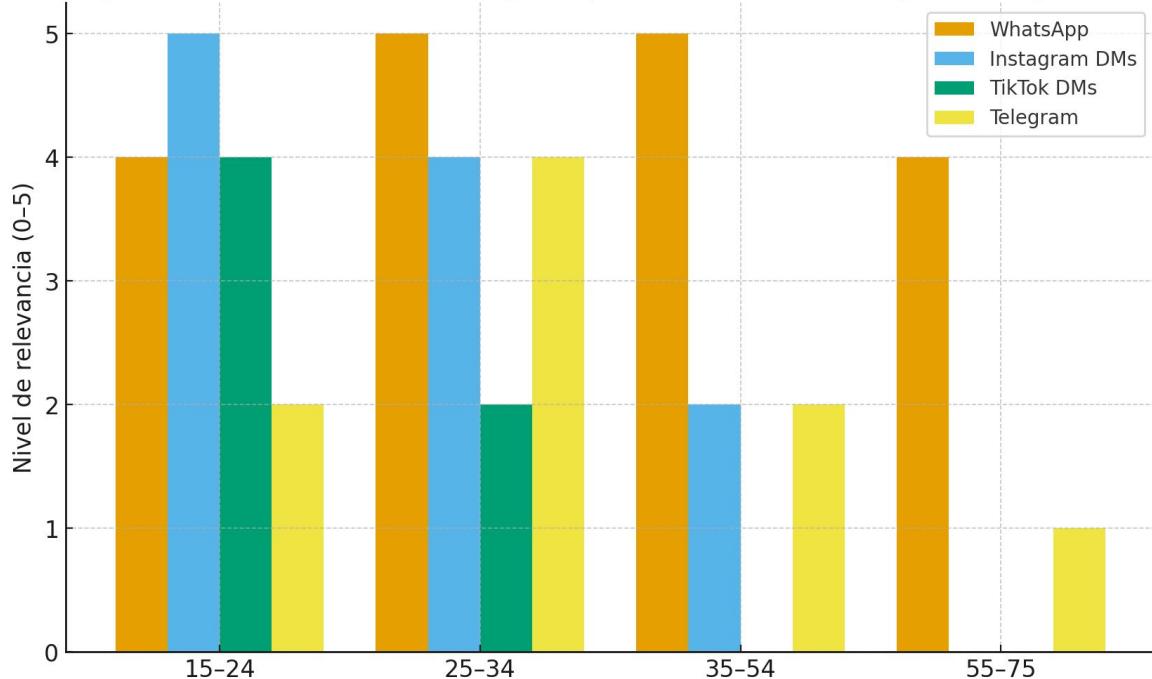
**Se percibe como el espacio para lo íntimo o cercano (familia, amigos de confianza, grupos de estudio o trabajo).**

**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”*

Comparativa de uso de mensajería por tramo de edad (jóvenes y adultos)



*¿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

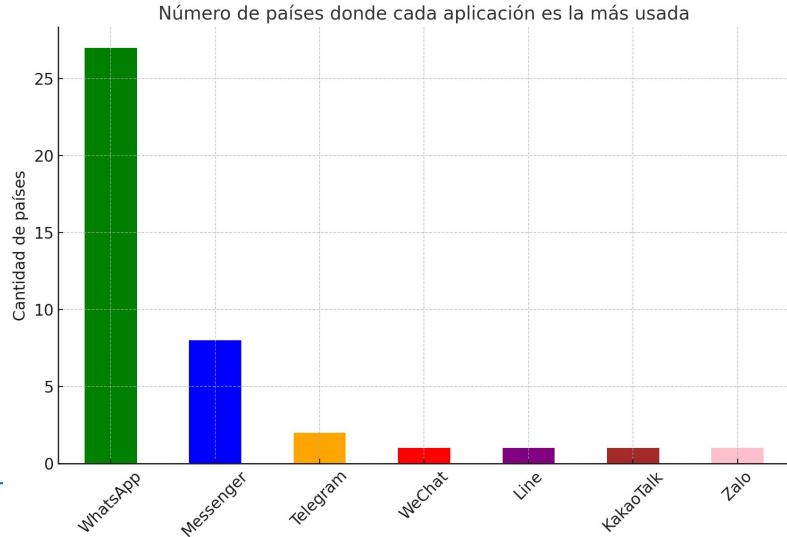
Cualquier mensaje puede ser **enriquecido** mediante letras negritas, cursivas, subrayadas, en mayúsculas, emojis, gifs animados, animojis, stickers, vídeos, fotos, audios, etc. por lo tanto, **permite dejar por escrito información no verbal** que puede ayudar al receptor.



## 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 nuestras 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.



Lemonvil

snom

