

Luis Enrique Santana, académico de la Universidad Adolfo Ibáñez, apunta a un cambio cultural

# Chilenos hablan cada vez menos por teléfono: "Y aún así, nunca hemos estado más comunicados"

La caída en los minutos de llamadas se repite, al menos, desde 2022 y profundiza una tendencia asociada al uso de mensajería instantánea y a nuevos protocolos sociales, donde llamar sin aviso se percibe como una intromisión.

DIEGO ROJAS

Los chilenos están hablando cada vez menos por teléfono. Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), en diciembre de 2025 el tráfico de minutos de telefonía móvil nacional acumuló una caída de 14,6% en doce meses, totalizando 2.286,6 millones de minutos. El dato no es aislado. El 2024 la baja había sido de 54%; el 2023 de 11,2% y el 2022 de 10,8%.

## Qué cambió

Para el académico en comunicación de la Universidad Adolfo Ibáñez, Luis Enrique Santana, esta disminución no implica que las personas se comuniquen menos. De hecho, "aún así, nunca hemos estado más comunicados", afirma. "Especialmente con nuestra familia y con las personas más cercanas".

Lo que pasa es que hoy existe "un repertorio de tecnologías" que nos permiten comunicarnos con quienes queramos y de la forma en que queramos, como WhatsApp, Instagram o mensajes directos, mientras que la llamada telefónica ha quedado relegada a situaciones específicas.

El teléfono se ha ido consolidando como una opción cuando necesitamos una comunicación y respuesta inmediatas, dice Santana, y ese tipo de situaciones son cada vez menos frecuentes. "Si uno piensa en todas las circunstancias del día en las cuales uno necesita una respuesta inmediata o una comunicación de ida y vuelta, son mucho menos que todas las veces que necesitamos comunicarnos con muchas personas", explica. Cita ejemplos cotidianos como coordinar tareas domésticas o avisar horarios, acciones que hoy se resuelven mediante mensajería escrita o audios.

## El protocolo

El académico apunta a un cambio cultural en los protocolos de comunicación, especialmente entre las generaciones más jóvenes. "El teléfono se ocupa para hacer comunicación sincrónica, con respuesta inmediata, y muchas personas sienten eso como invadir el espacio del otro", sostiene.

En ese contexto, llamar sin aviso se percibe como una intromisión, salvo cuando existe urgencia.

"El teléfono es solo para



El 2025 Chile habló por teléfono un 14% menos que el año anterior.

RUBEN GARCIA

la urgencia o para cosas que necesitan una respuesta inmediata", afirma.

Santana explica que la preferencia por escribir o

enviar audios también responde a una mayor eficiencia comunicacional. "Cuando tenemos la posibilidad de ensayarlo, reescribirlo,

podemos ver que exactamente estamos enviando el mensaje que queremos que el otro entienda", señala, a diferencia de la llamada tele-

fónica, donde los elementos no verbales, como el tono de voz o el ruido ambiental, son difíciles de controlar. Esto permite mayor precisión, aunque conlleva una pérdida de espontaneidad. "Ganamos eficiencia", dice, pero "perdemos esa información que no necesariamente estaba en el interés del que te está comunicando algo".

## Brecha generacio-

nal El académico plantea que el fenómeno no es completamente transversal. Las personas mayores, señala, cuentan con un repertorio más limitado de tecnologías y siguen utilizando el teléfono con mayor frecuencia. "Todavía nos queda una brecha grande (...) personas mayores de 65, mayores de 75, que se comunican por teléfono regularmente pero que no utilizan esta herramienta", explica.

De cara al futuro, Santana estima que la llamada telefónica tenderá a volverse una práctica puntual, pero no desaparecerá. "Es excepcional, pero necesaria para lo urgente y sincrónico cuando necesitamos algo", afirma, subrayando que "esa necesidad de sincronía y con un humano es necesaria".

A su juicio, el fenómeno revela que como sociedad se busca hacer más eficientes las comunicaciones menos relevantes, sin que ello implique estar menos conectados. "Hemos tratado de eficientar nuestra comunicación para que sea más concreta, pero eso no quiere decir que estamos menos conectados", concluye.