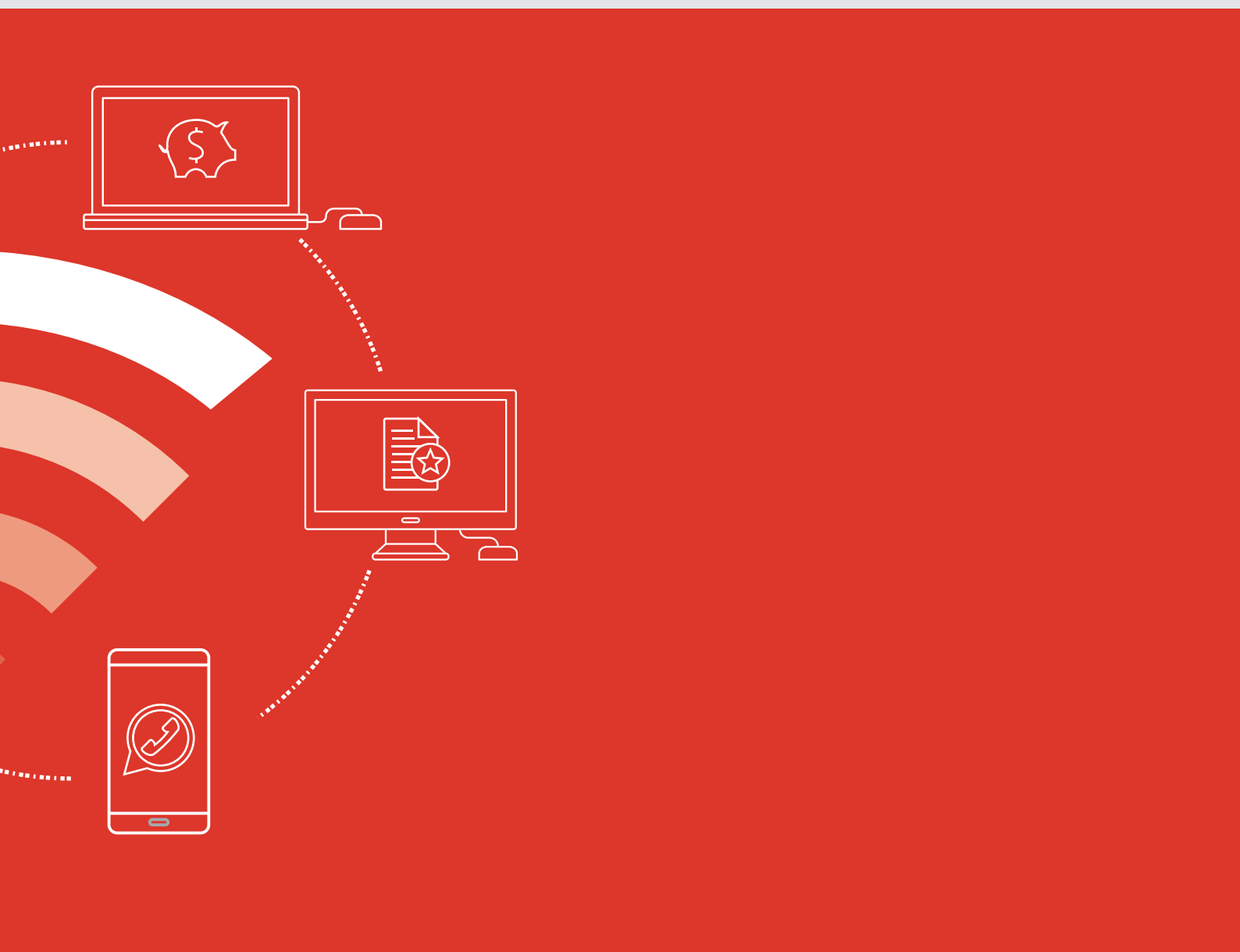




**Acceso, uso de TIC e
interacción entre los
ciudadanos y las
instituciones estatales en
el contexto del COVID-19**

CASO PERÚ



Introducción

Las condiciones globales actuales generadas por la pandemia del COVID-19 han afectado el normal desarrollo de las actividades socioeconómicas, culturales, educativas y familiares de la población mundial. Al mismo tiempo, han consolidado el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación - TIC, como instrumentos fundamentales para la realización de la vida social y económica, llevando a un nuevo nivel de comprensión de los impactos y transformaciones que tienen las sociedades en torno a los avances tecnológicos, y a la necesidad de incluirlas con un rol más activo en la vida diaria.

La presente investigación realizada por el Instituto de Estudios Peruanos (IEP), en el marco del proyecto de investigación CORE COVID-19 Responses for Equity Initiative, tuvo como principal objetivo conocer la situación del uso de las TIC y su rol en la interacción ciudadanos-Gobierno. A partir de ello, se evidencian los principales retos y se proporcionan elementos que puedan incidir en la formulación de políticas públicas en los contextos sociales de Colombia y Perú.

Para esto, se aplicó una encuesta a una muestra de 1,000 y 1002 personas de áreas urbanas en Colombia y Perú, respectivamente. Posteriormente, se realizaron análisis descriptivos considerando variables demográficas como el género (hombre/ mujer), el grupo etario (18 a 25 años, 26 a 60 años, y mayores de 60 años) y variables socioeconómicas A, B, C, D y E.

Los resultados describen aspectos importantes en lo relacionado con el uso de las TIC, como por ejemplo: la tenencia de dispositivos TIC y uso de internet; conocimientos del apoyo

estatal por la crisis del COVID-19 (y cuáles son los canales de difusión de esta información); trabajo remoto, cambios en el uso de internet a consecuencia de la pandemia, barreras para el uso de TIC; y percepción y actitudes hacia el internet. Finalmente, se presenta un balance de los resultados y se plantean recomendaciones para el desarrollo de políticas públicas.

A continuación, se presentan los datos que de esta investigación derivan para Perú con propósito de hacer énfasis en las condiciones de acceso, uso de TIC e interacción entre los ciudadanos y el Gobierno a través de las TIC, para con esto sugerir medidas que puedan incidir en la promoción de la participación ciudadana y la formulación de políticas públicas.

01

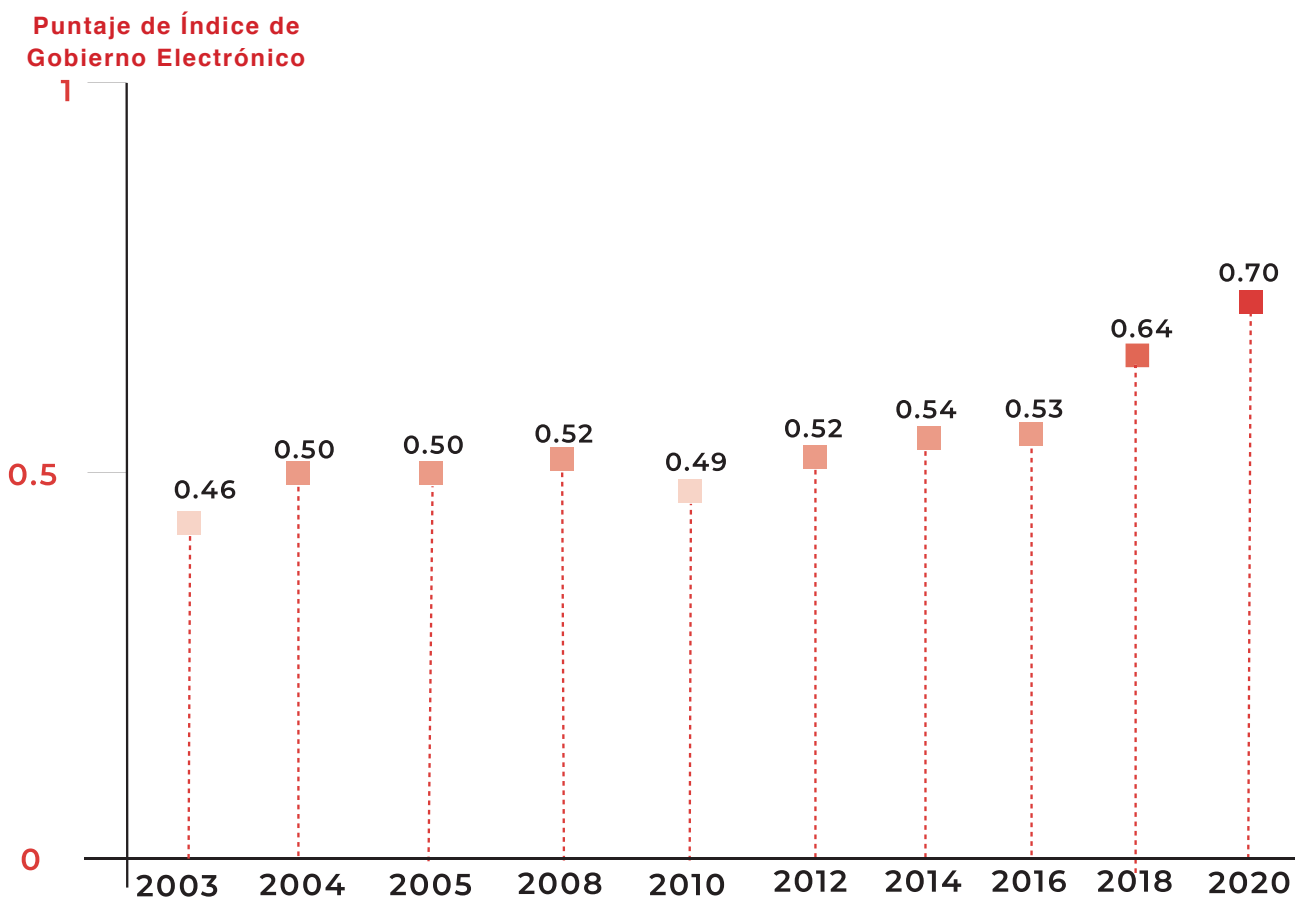
Gobierno electrónico en Latinoamérica

De acuerdo con IEP, la Encuesta de Gobierno Electrónico de la ONU⁰¹ expone el caso latinoamericano como un proceso en desarrollo, destacándose su implementación en países como Costa Rica y Uruguay por sus avances en plataformas de gobierno electrónico. Esto implica para el resto de la región, la necesidad de ampliar la capacidad estatal en las redes de servicios ciudadanos, el mejoramiento de la calidad y la transparencia de los servicios ofertados, mediante el aumento de la participación e interacción de ciudadanía-Estado.

De acuerdo con los resultados de esta investigación, Perú presenta un desarrollo, del llamado e-Government, superior al promedio regional y mundial para todo el periodo 2003-2020 (*Gráfico 1*). Para el 2016-2018, se concluye que el Perú tiene un comportamiento parecido a Colombia y, en ambos países, se observa un repunte en el crecimiento de estos espacios de servicios virtuales. Diversos estudios resaltan la

existencia de criterios que determinan el tipo de uso que las personas hacen de las herramientas y canales de información sobre las actividades de gobierno electrónico, por ejemplo, Nam (2014) considera cinco factores específicos: factores psicológicos, interacción con el gobierno, canales de información, confianza con el Gobierno y adopción de tecnologías.

Gráfico 1: Evolución del Índice de Gobierno Electrónico en Perú, 2003-2020.



Fuente: UN E-Government Survey (2003-2020). Perú. Elaboración propia.

Los **factores psicológicos** que determinan el tipo de relacionamiento virtual con el Estado se basan en la percepción, la utilidad, la valoración, la participación política y las condiciones de uso de la información contenida en la oferta estatal.

Asimismo, otro factor se fundamenta en la transformación de los **canales de interacción** Estado-individuo que implican la no presencialidad del usuario en oficinas físicas estatales y la automatización de procesos.

En cuanto a los **canales de información**, estos precisan las posibilidades y probabilidades de que el usuario se entere de las actividades de la oferta estatal.

La **confianza en el gobierno** es un factor determinante para que la ciudadanía acuda a espacios interactivos del Estado. Finalmente, la **adopción de las TIC** expone el nivel de apropiación tecnológica que tiene la población para acceder a plataformas digitales de las que dispone el Estado.

02

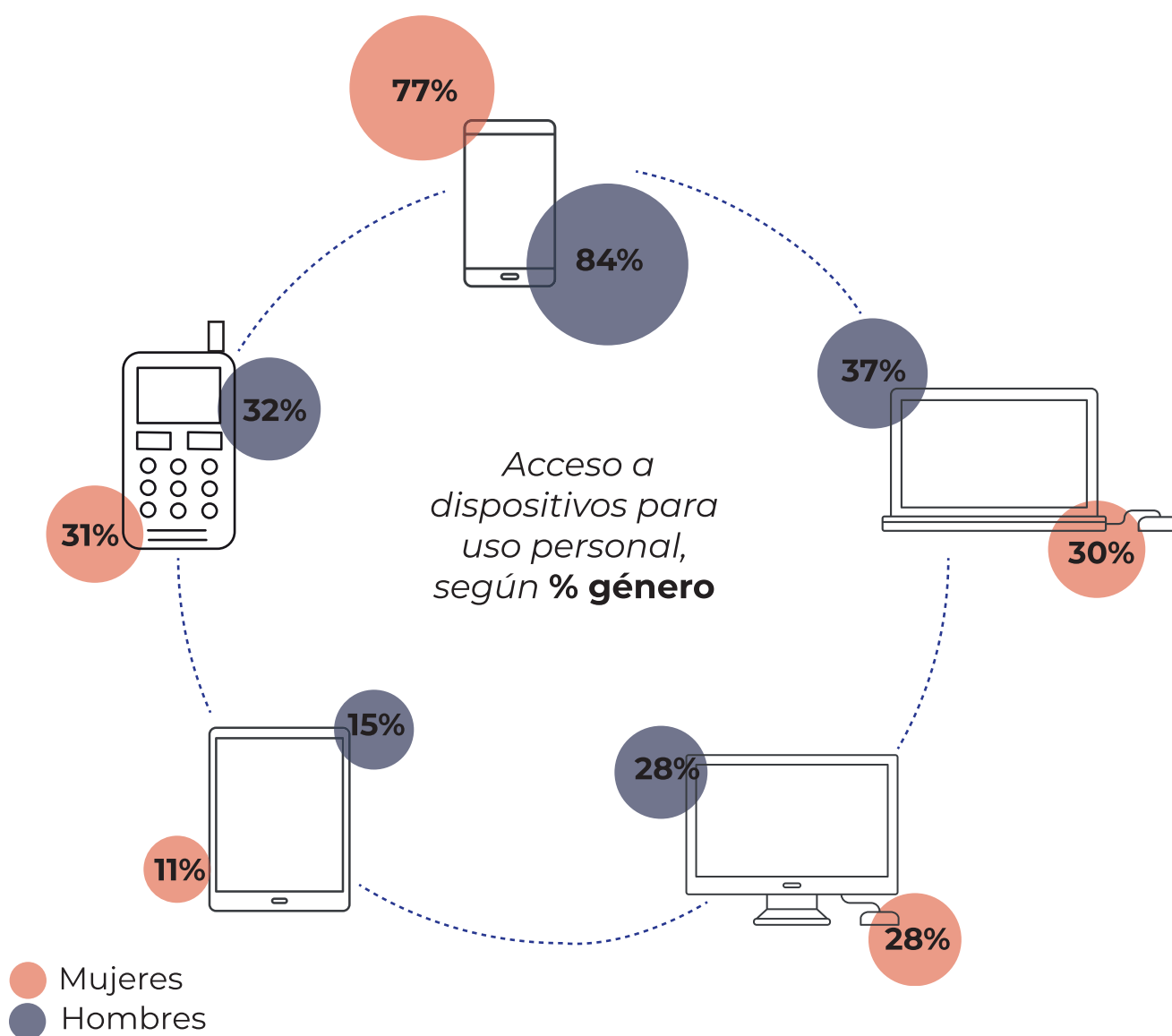
La tenencia de bienes TIC, dispositivos, conexión y uso de internet en tiempos de COVID-19

Con relación a la tenencia de dispositivos, los resultados expuestos concuerdan con la tendencia global generalizada en el aumento del uso de este tipo de herramientas previo a la pandemia. Sin embargo, con los datos obtenidos se logran identificar aspectos que requieren un mayor desarrollo para comprender la forma particular en la cual las TIC ha transformado las actividades cotidianas en el contexto latinoamericano, particularmente de Perú

Los principales dispositivos con los que cuenta la población peruana para su uso personal son el smartphone (presentando diferencias en la tenencia del 84% de hombres con respecto a 77% de mujeres), el computador portátil y de escritorio. En cuanto a las tablets y al celular básico (que no se puede conectar a internet), no se encuentra una diferencia significativa según género; no obstante, llama la atención que quienes sólo poseen un celular básico, son en promedio 3 de cada 10 entrevistados en el estudio. (Gráfico 2 y gráfico 3).

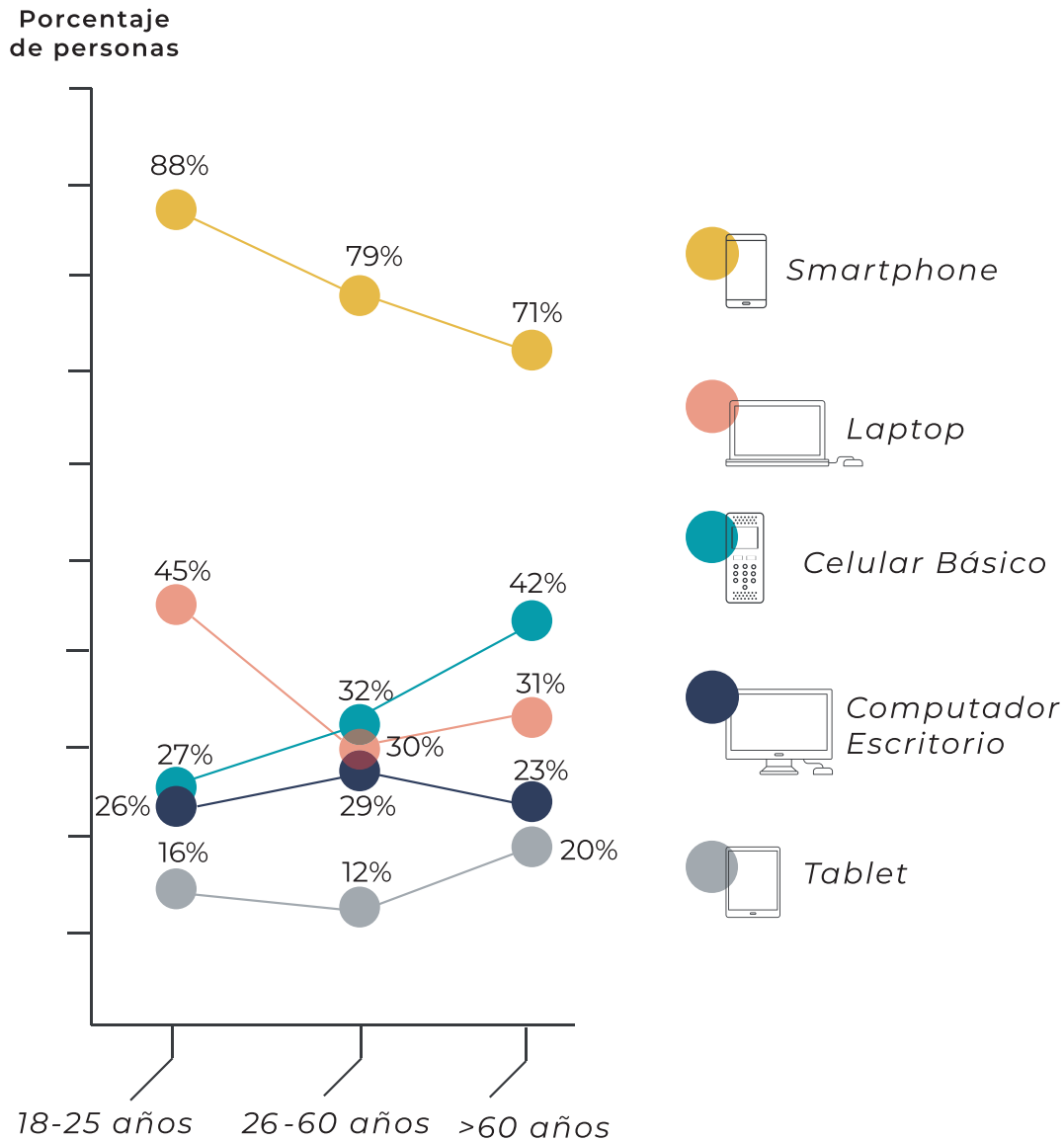
En cuanto al acceso de internet, se tuvo en consideración cualquier contenido visto en la red y el tipo de conexión desde el lugar de residencia (conexión fija, a través de datos móviles, conexión compartida, de otras maneras y no tener conexión). Bajo estas premisas, Perú sólo alcanza menciones del 43% de red contratada en casa en contraste con el 58% de los encuestados que señalan acceder al Internet a través de los datos del celular (IEP, 2021b).

Gráfico 2: Acceso a dispositivos para uso personal, según género.



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número de observaciones reportado en el cuadro corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Usted tiene para su uso personal? Smartphone/celular básico (que no se puede conectar a internet)/laptop/computadora de escritorio (PC)/tablet".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Gráfico 3: Acceso a dispositivos para uso personal, según edad.

Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número de observaciones reportado en el cuadro corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: “¿Usted tiene para su uso personal? Smartphone/celular básico (que no se puede conectar a internet)/laptop/computadora de escritorio (PC)/tablet”.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Cabe destacar que 14% de los peruanos no tienen internet y un 13% accede porque un amigo le comparte, por último, hay un 10% de los encuestados que accede de otra forma. Sólo en los niveles socioeconómicos A, B y C del Perú, el internet es contratado en casa en 99, 85 y 56% respectivamente. Los niveles socioeconómicos más bajos E y D alcanzan apenas el 5% y 12%, de contratar internet en casa y predomina el 64% y 55% que acceden mediante datos del celular. (Gráfico 4, 5 y 6).

Gráfico 4: Tipo de acceso a internet en el lugar donde vive, según género.

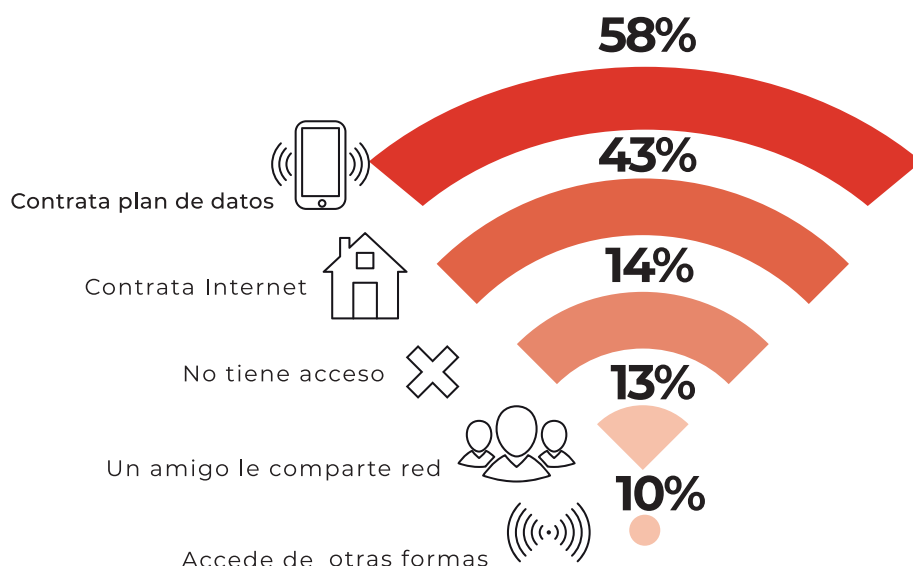
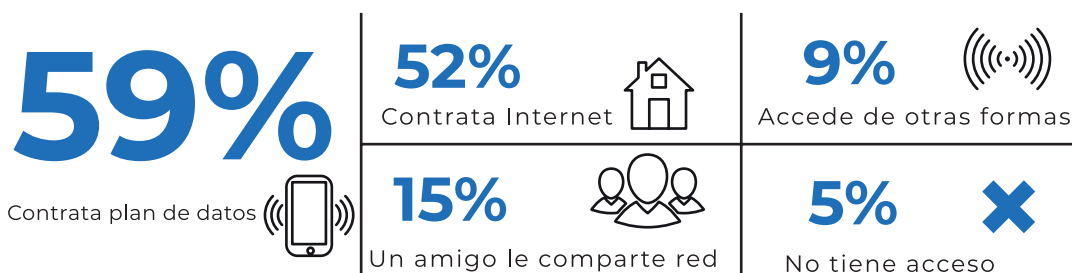
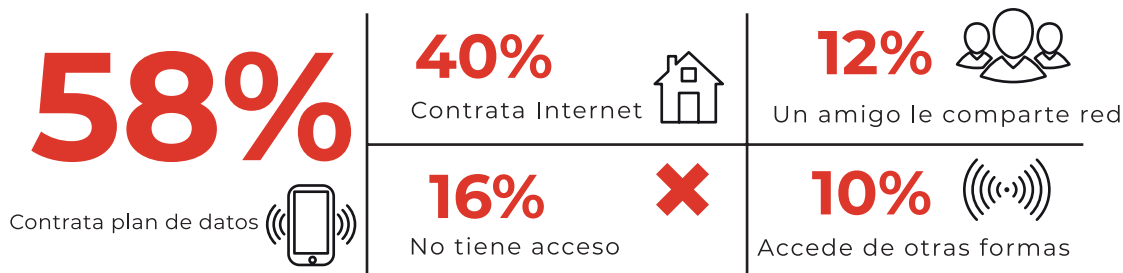


Gráfico 5: Tipo de acceso a internet en el lugar donde vive, según edad.

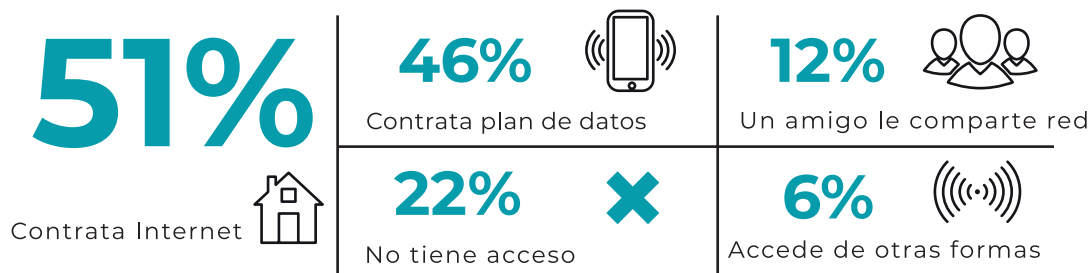
JÓVENES /// 18 - 25 años



ADULTOS /// 26-60 años



ADULTOS MAYORES /// Mayores de 60 años

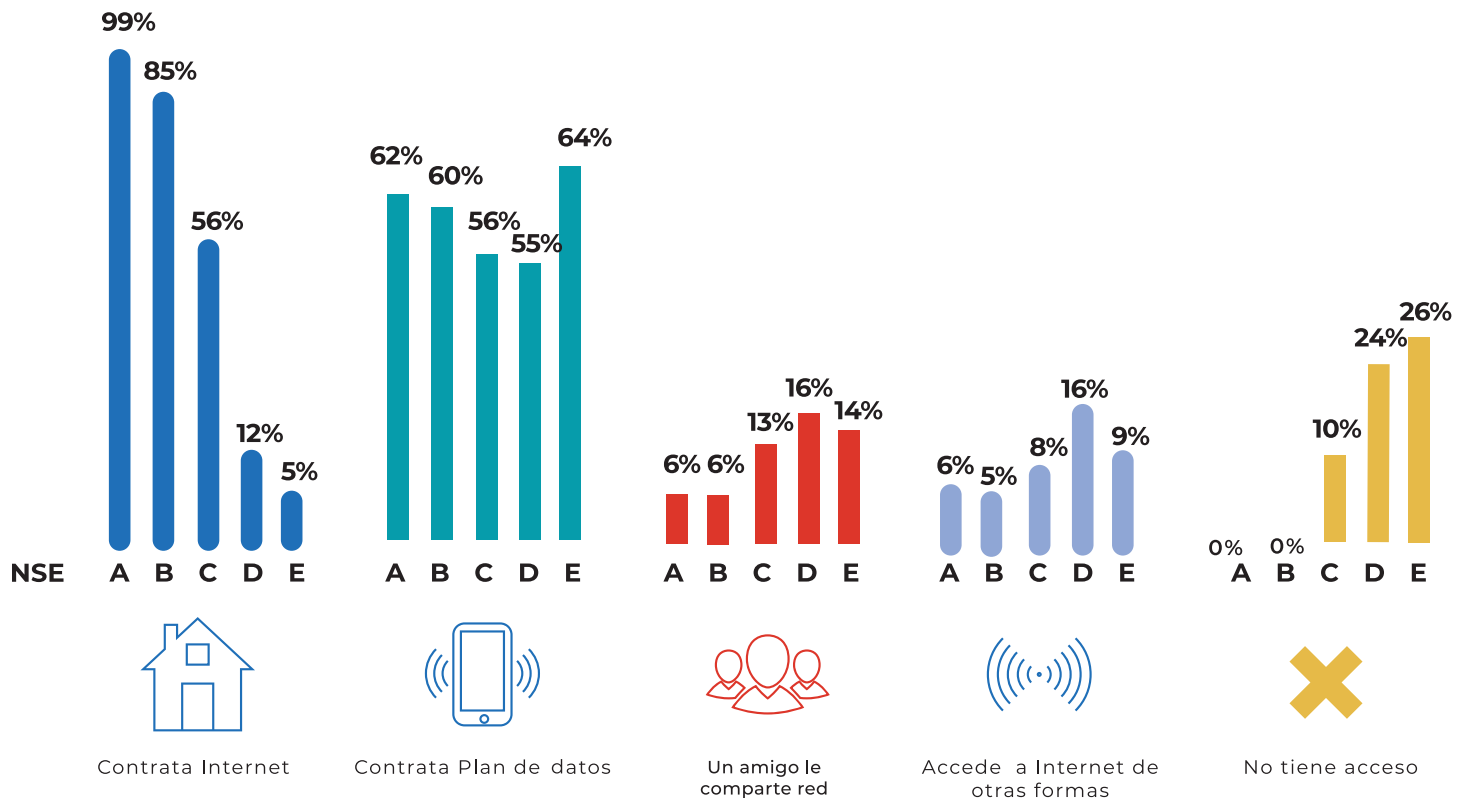


Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número de observaciones reportado en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Tiene acceso a internet en el lugar donde vive?"

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Cabe mencionar que el 26% y 24% de los entrevistados de nivel socioeconómico E y D respectivamente, no tiene internet. Esto es 25% de los entrevistados en estos niveles, lo que señala una brecha con el NSE más alto cuya acceso a internet desde una conexión en casa, es casi universal.

Gráfico 6: Tipo de acceso a internet en el lugar donde vive, según nivel socioeconómico.



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número de observaciones reportado en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Tiene acceso a internet en el lugar donde vive?".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

03

Interacción con el gobierno en tiempos de pandemia

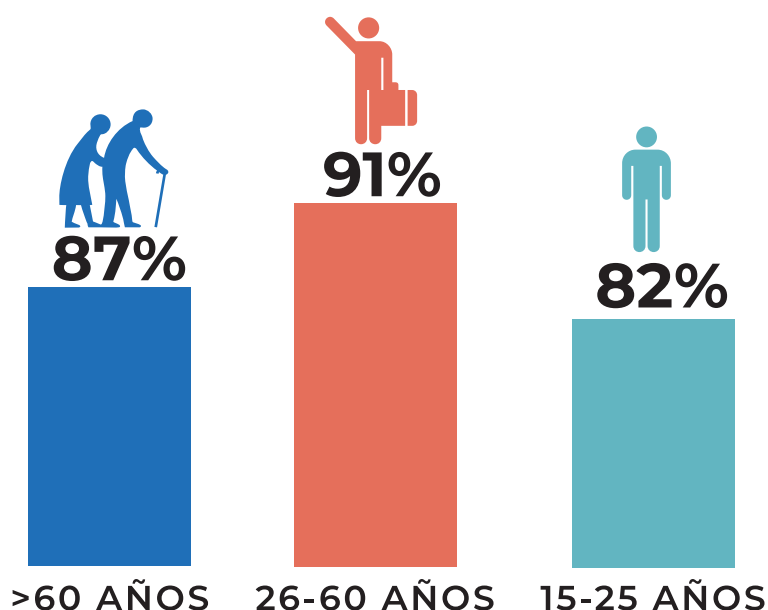
El capitalismo occidental globalizador se afectó notablemente a raíz del declive de la producción mundial, por lo cual el internet se convirtió en la fuente de reactivación de sectores económicos, promotor de nuevos mercados y reinención de servicios. En esta medida, se indaga sobre cambios del uso de internet en el contexto de la pandemia para interactuar con el gobierno.

Algunas variables evidencian la existencia de brechas. En el Perú, el conocimiento sobre las ayudas del gobierno en el contexto de la pandemia fue superior al 86% en todos los niveles socioeconómicos y grupos etarios. Así, frente a preguntas como “¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?”

A nivel socioeconómico el conocimiento sobre estas ayudas de gobierno peruano

en tiempos de pandemia no tiene una marcada diferencia. Entre el 89% y el 86% de (Gráfica 7 y 8) los encuestados en niveles socioeconómicos E y D respectivamente, afirmó estar enterado y en los niveles socioeconómicos altos (A y B) el 96% manifestó estarlo, esto es, cerca de 9 de cada 10 peruanos de menores ingresos, estuvieron enterados de esta circunstancia.

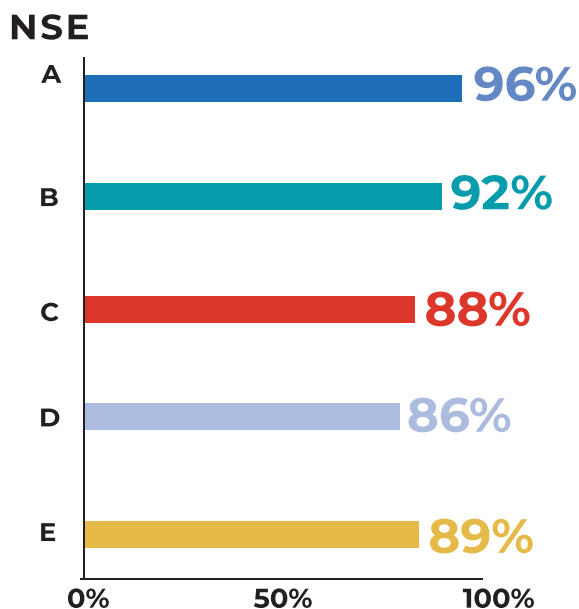
Gráfico 7: Conocimiento de ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según grupo de edad.



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: “¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?”.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Gráfico 8: Conocimiento de ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según nivel socioeconómico.



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: “¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?”.

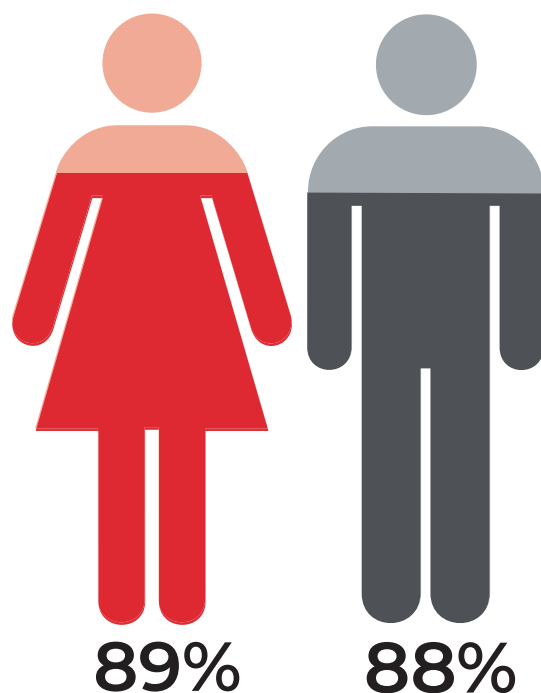
Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Por grupos de edad, el 87% de las personas mayores de 60 años manifestaron conocer las ayudas del Gobierno, a comparación del 82% de los jóvenes entre 18 y 25 años, siendo el grupo más enterado los adultos entre 26 y 60 años. Lo que permite intuir sobre los esfuerzos en comunicación por parte del gobierno peruano en tiempos de pandemia para informar sobre su respuesta a través de apoyos económicos a la población más vulnerable.

El porcentaje de la población urbana que conoce más sobre las ayudas brindadas por el Gobierno durante la pandemia es del 87% y en general no existen diferencias importantes a nivel de género: 89 % de mujeres versus 88 % de hombres (Gráfico 9).

Cerca de 9 de cada 10 adultos mayores (mayores de 60 años) están enterados sobre las ayudas que brinda el Gobierno del Perú en tiempos de pandemia. Sin embargo, los jóvenes peruanos entre 18-25 años son los que refieren menor conocimiento al respecto, (Gráfico 10 y 11) los datos dan cuenta que la juventud peruana tienen una mayor preferencia por las nuevas tecnologías (redes sociales y páginas web del Gobierno) para obtener información, a diferencia de los adultos y adultos mayores, quienes prefieren, en mayor medida, la radio y la televisión.

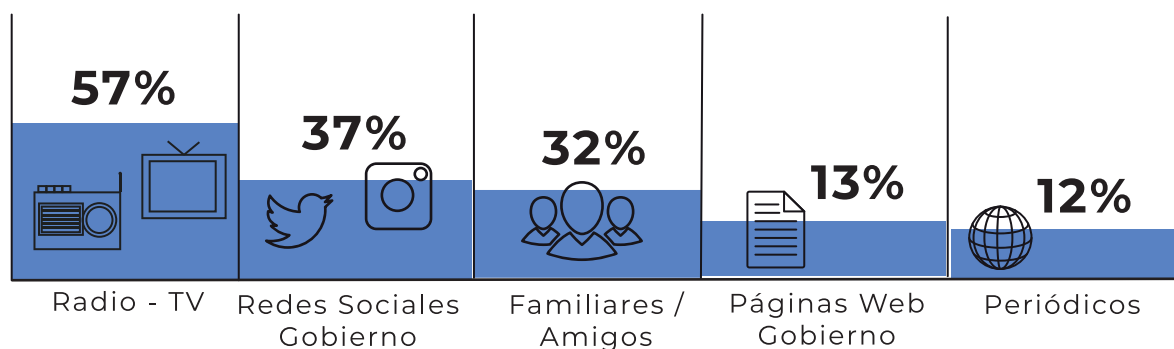
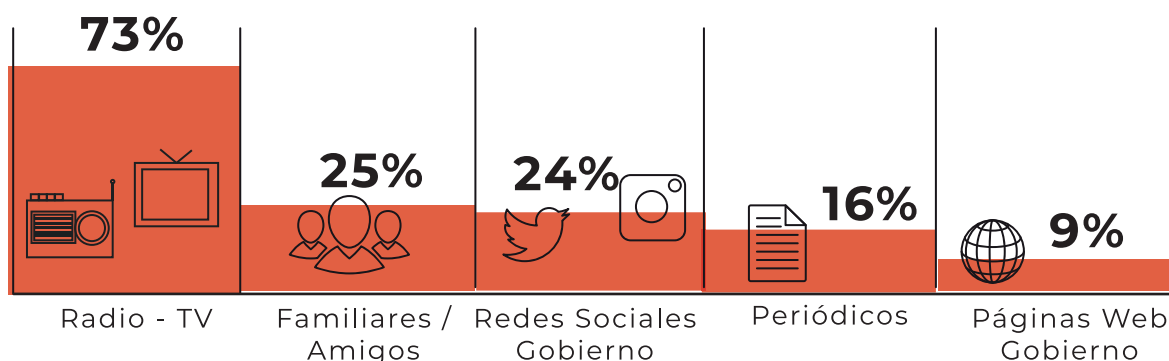
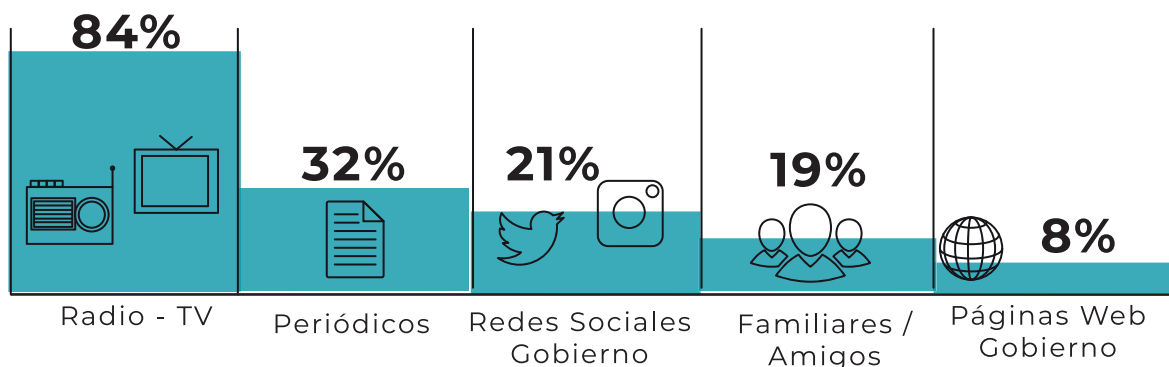
Gráfico 9: Conocimiento de ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según género.



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002.

El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Gráfico 10: Canales de información sobre ayudas del gobierno en contexto de pandemia, según edad.**JÓVENES** /// 18 - 25 años**ADULTOS** /// 26 - 60 años**ADULTOS MAYORES** /// >60 años

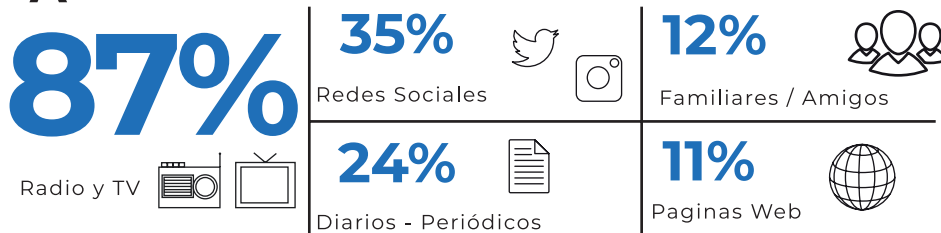
Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que afirmaron conocer sobre las ayudas brindadas por el Gobierno en contexto de pandemia. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?"

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

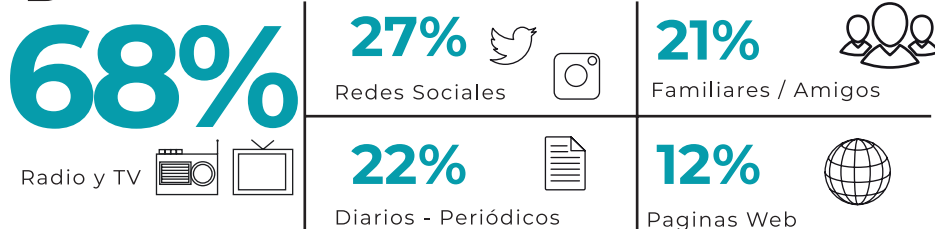
Cabe mencionar que en segundo orden, los mayores de 60 años, refieren la lectura de diarios/periódicos que a su vez, es lo que menos usan los jóvenes, al igual que tampoco las páginas web estatales para estar enterados.

Gráfico 11: Canales de información sobre ayudas del Gobierno en contexto de pandemia, según nivel socioeconómico

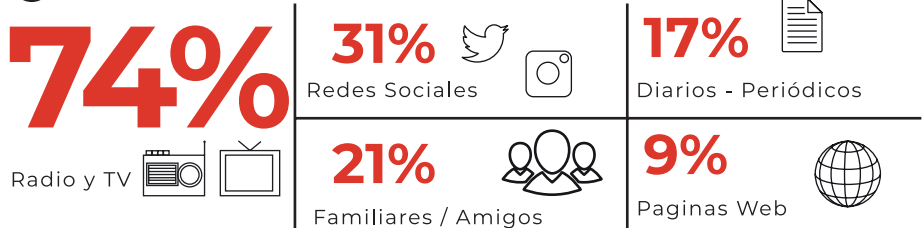
NSE A



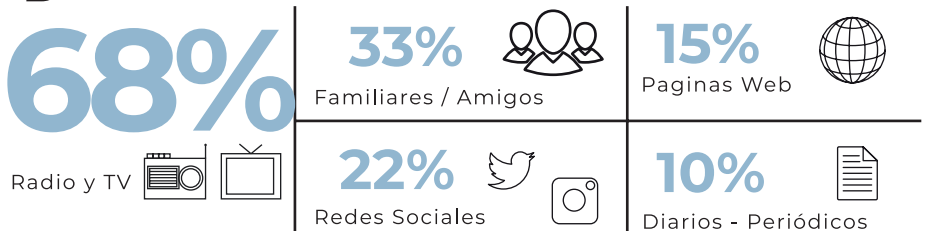
NSE B



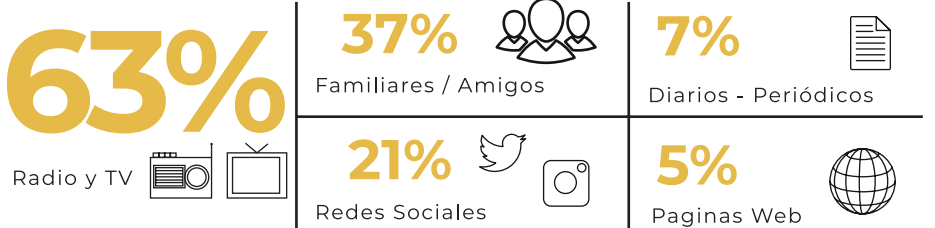
NSE C



NSE D



NSE E



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que afirmaron conocer sobre las ayudas brindadas por el Gobierno en contexto de pandemia. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: “¿Está enterado de los bonos o cualquier tipo de ayuda que ha brindado el Gobierno en el contexto de pandemia?”.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia

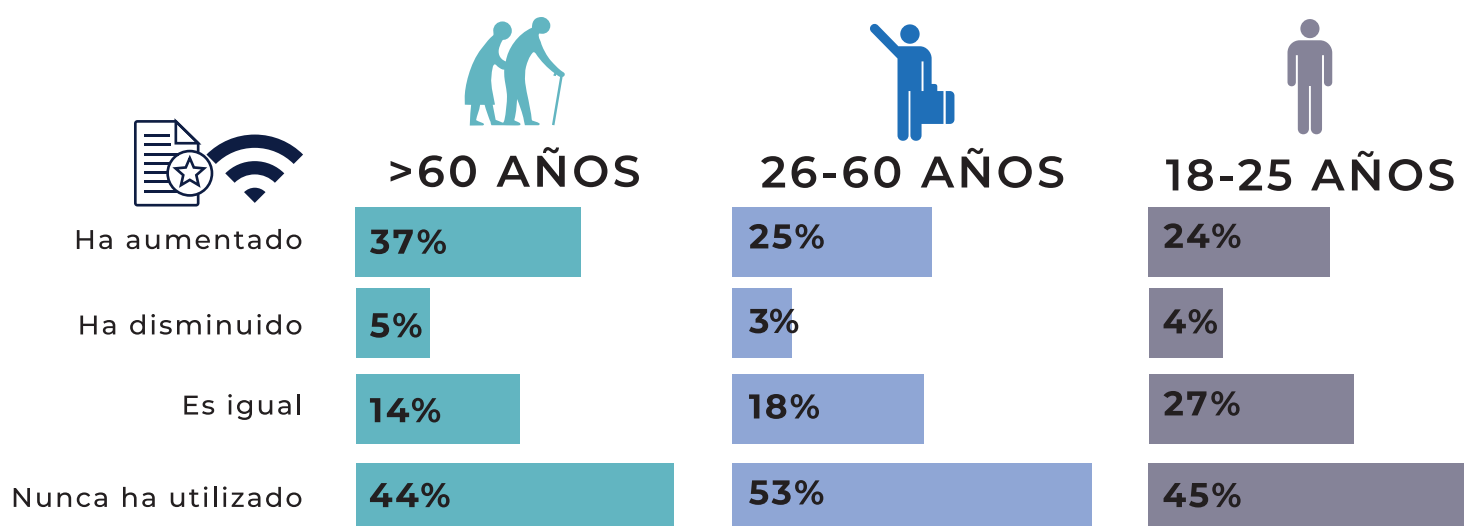
De la misma forma, los canales tradicionales de comunicación y difusión de la información como la televisión y la radio se mantienen como los de mayor uso por parte de la ciudadanía para conocer la oferta de servicios y beneficios estatales y con menores menciones sitios web oficiales del Gobierno.

Para el grupo de mayores de 60 años el segundo medio de donde se informan es diarios/periodicos, siendo éste el menos recurrente en la población joven de 18-25 años. La gráfica muestra también que el círculo social cercano, como familiares y amigos, constituye una fuente de información importante (32% para jóvenes de 18-25 años; 25% adultos de 26-60 años y 19% para mayores de 60 años. Las redes sociales del gobierno y los familiares, tienen un comportamiento similar para dar a conocer la oferta institucional, variando notablemente en los adultos peruanos mayores de 60 años que se

relacionan menos con las redes sociales del gobierno. El nivel socioeconómico no es un determinante en la preferencia de la fuente de información sobre las ayudas/bonos que ofrece el Estado.

En cuanto a los cambios del uso del internet durante la pandemia para interactuar con el gobierno, se pudo observar que, en Perú, las personas que nunca han utilizado internet para la interacción con el Estado superan el 44% en los diferentes rangos etarios, siendo el grupo de adultos en edad de trabajar quienes presentan el porcentaje más alto, del 53% (*Gráfico 12*). De igual manera, los grupos socioeconómicos de menor ingreso, presentan un menor uso del internet para interactuar con el gobierno. Además, cerca de 6 de cada 10 personas del nivel socioeconómico E nunca ha utilizado internet para trabajar (*Gráfico 13*).

Gráfico 12: Cambios en el uso de internet para interactuar con el Gobierno, según grupo de edad



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de usuarios de internet. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para la siguiente actividad ha aumentado/disminuido/es igual/nunca ha utilizado? Trámites con el Estado. Por ejemplo, trámites en Reniec, Banco de la Nación, Sunat, etc. (Perú)".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

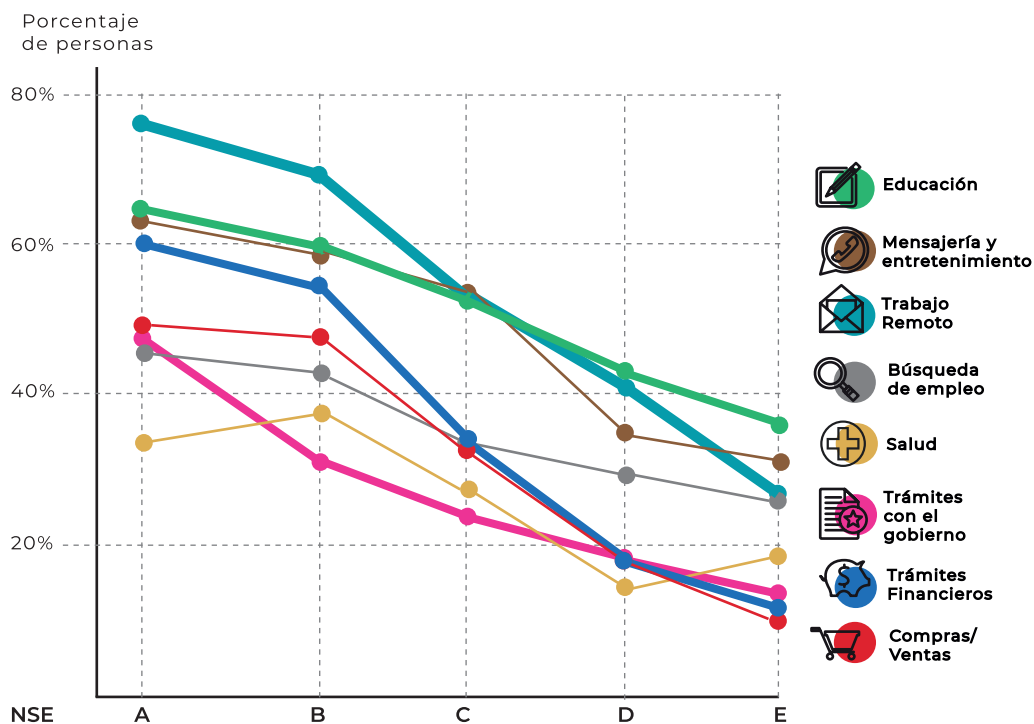
En líneas generales, los datos sugieren que las instituciones de gobierno en Perú, deberían implementar estrategias que permitan fortalecer los canales oficiales institucionales y su difusión para que la población acceda a información precisa en torno a los diferentes aspectos de la relación Estado-sociedad y el despliegue de todas las herramientas que el gobierno digital ofrece. Por otra parte, se necesitan estrategias pedagógicas por parte del Estado, que habiliten y aumenten los niveles de apropiación digital y con él, el uso de plataformas virtuales y dispositivos TIC dispuestas por el Gobierno.

Con base en lo anterior, se considera un panorama de transformación del relacionamiento e interacción social en los diferentes aspectos de la vida. El capitalismo occidental globalizador se afectó notablemente a raíz del declive de la producción mundial, por lo cual el internet

se convirtió en la fuente de reactivación de sectores económicos, promotor de nuevos mercados y reinversión de servicios. En esta medida, se indaga sobre cambios del uso de internet en el contexto de la pandemia según el tipo de actividad, siendo las de mayor crecimiento: educación, mensajería y entretenimiento, trabajo remoto y búsqueda de empleo. El nivel socioeconómico E presenta rezagos para uso de internet en todas las actividades consultadas. También se destaca que para el nivel socioeconómico A hay un incremento destacado en el uso de internet para todas las 8 actividades consultadas (*Gráfico 13*).

Las actividades: trámites con el estado y trámites de salud, son las actividades en las que los peruanos utilizan en menos medida el internet 51% en ambos casos, y de ésta misma manera el 50% realiza compras y ventas mientras que trámites financieros el 42%. (*Gráfico 14*).

Gráfico 13: Aumento del uso de Internet según tipo de actividad y nivel socioeconómico

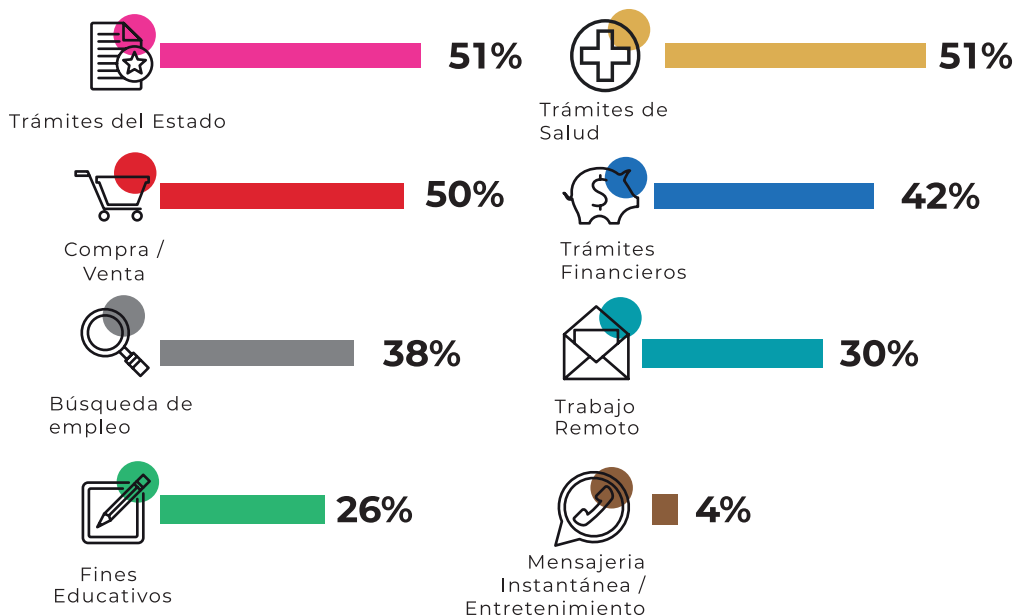


Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número de observaciones totales corresponde al total de usuarios de Internet (Perú = 882). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para la siguiente actividad ha aumentado/disminuido/es igual/nunca ha utilizado?".

Fuente: Encuesta TIC (2020). Elaboración propia.

Gráfico 14: Cambios en uso de Internet en contexto de pandemia, según tipo de actividad.

El internet nunca se ha utilizado en:

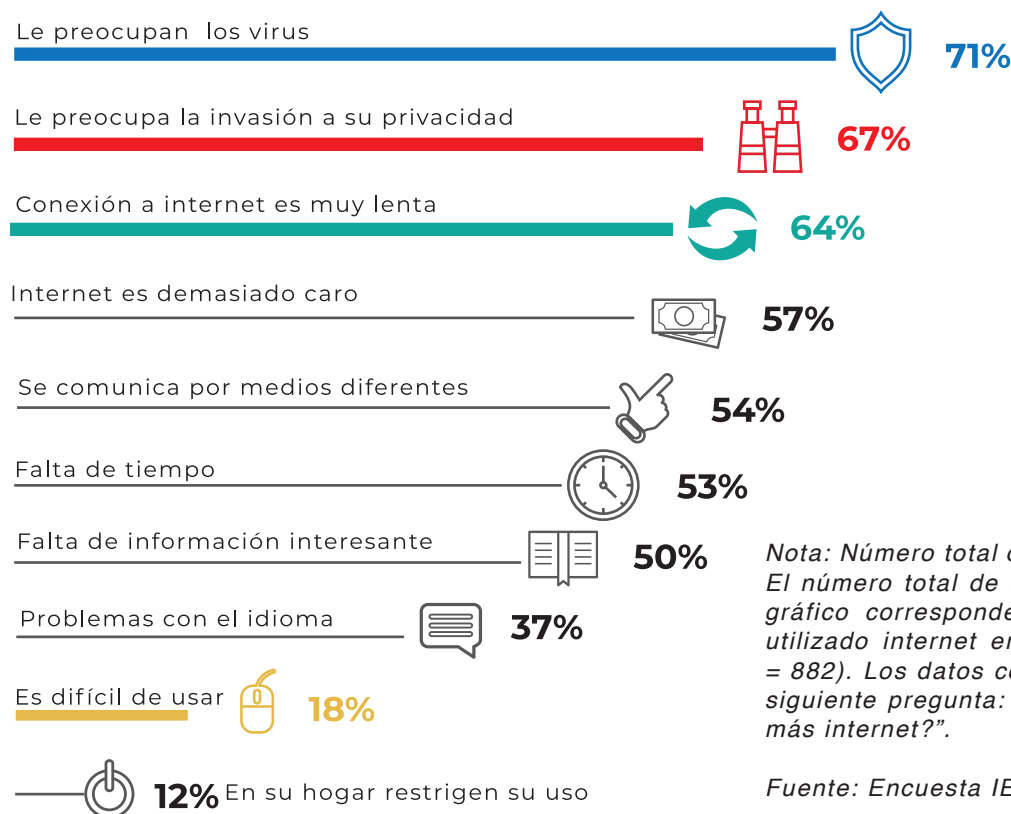


Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses (Perú = 882). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "Durante los últimos meses, ¿usted diría que su uso de...? Ha aumentado/Ha disminuido/Es igual/Nunca ha utilizado".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

La principal barrera para el uso de TIC en Perú, está relacionada con problemas de cobertura/señal que impiden usar más el celular. Así mismo, dentro de las razones que dificultan un mayor uso del internet,

se encuentra que las barreras corresponden principalmente a la preocupación por la invasión de la privacidad, falta de tiempo, el alto costo y la mala calidad del servicio de internet. (Gráfico 15).

Gráfico 15: Principales razones que impiden usar más internet .

Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que ha utilizado internet en los últimos tres meses (Perú = 882). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Qué razones le impiden usar más internet?".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

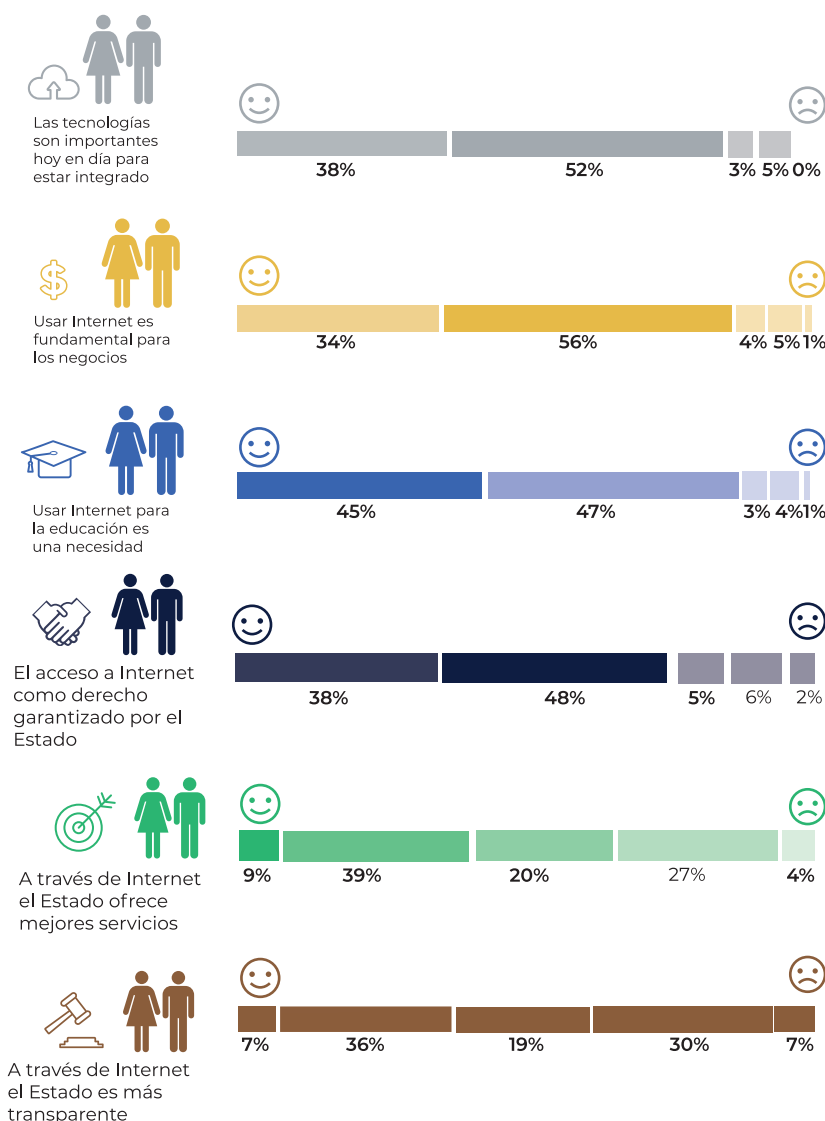
Con respecto a la percepción de los ciudadanos peruanos hacia al rol del Estado, como proveedor de servicios de internet, el 86% considera que el Estado debe garantizar el acceso a internet como un derecho, al tener en cuenta que más del 92% cree que el uso de internet es necesario para la educación y fundamental para los negocios y, el 90% piensa que las tecnologías son importantes hoy en día para estar integrado al entorno. (Gráfico 16).

Sin embargo, hay una desconfianza de 3 de cada 10 peruanos en la transparencia del

Estado a través de sus servicios virtuales. El 43% de los peruanos considera que a través del internet el Estado no es más transparente.

Proponer que el uso y acceso a internet debe ser garantizado por el Estado como un derecho, plantea un amplio debate acerca de los servicios públicos estatales y su calidad. Otro elemento que permite ahondar la comprensión de esta situación podría relacionarse con los usos y conocimientos previos a la pandemia que tienen estas poblaciones con respecto a los dispositivos y TIC.

Gráfico 16: Percepciones de los ciudadanos respecto a la importancia del internet y rol del estado peruano en la provisión del servicio de internet



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde a la muestra total. Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: “En una escala de 5 puntos, donde 1 significa que está Muy en desacuerdo y 5 que está Muy de acuerdo, ¿podría decirme qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con las siguientes afirmaciones?”.

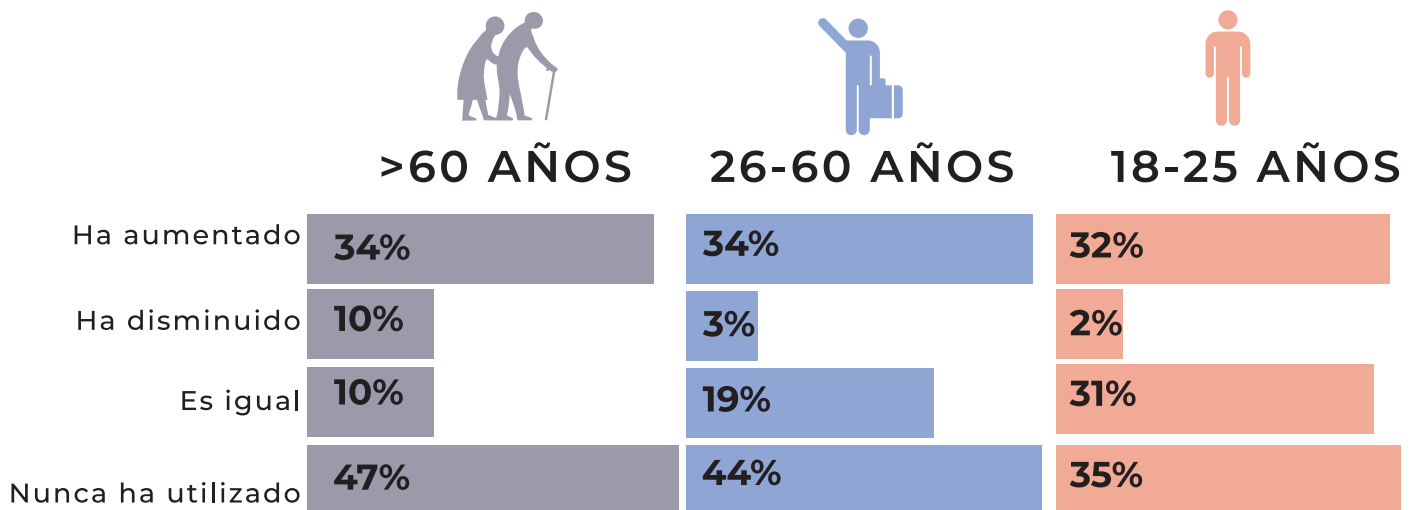
Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

04

Trámites bancarios o financieros en tiempos de pandemia

Continuando con los cambios en el uso de internet para trámites bancarios o financieros se observa que sólo un poco más de un tercio de los consultados considera que ha aumentado. Sin embargo, hay un alto porcentaje de personas que nunca han usado el internet para trámites bancarios o financieros que supera el 40%. En Perú, la población mayor a 60 años de edad que nunca ha utilizado internet para trámites bancarios o financieros supera el 47%, y promedios cercanos al 33% en los grupos etareos afirman haber aumentado el uso. (*Gráfico 17*).

Gráfico 17: Cambios en el uso de internet para trámites bancarios o financieros, según edad



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses (Perú = 882). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: “¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para trámites bancarios o financieros, por ejemplo, banca por internet o banca celular? Ha aumentado/Ha disminuido/Es igual/Nunca ha utilizado”.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Por género se mantiene un número de menciones similar sobre el aumento del uso de internet para este tipo de trámites. Sin embargo, por nivel socioeconómico, se notan importantes diferencias, pues mientras el 60% de los encuestados de nivel A dice que aumento el uso de internet para realizar trámites bancarios o financieros, solo 12% de los encuestados de menos ingresos lo hicieron. Esto implica diferencias en el acceso a servicios bancarios o financieros entre los grupos etarios. (Gráfico 18 y 19). Más aun se destaca que el 74% de encuestados del nivel socioeconómico E y 59% del nivel D nunca han utilizado internet para este fin.

Asimismo, el mayor cambio en el uso de aplicaciones para realizar transacciones financieras se establece en las aplicaciones para transferir dinero de manera inmediata que han aumentado un 30% y las transferencias por empresas de pagos, giros recaudos nunca las ha usando un 80% de los encuestados. El uso de dinero en efectivo ha disminuido un 46% (Gráfico 20). Las condiciones del uso de internet para los trámites bancarios y transacciones financieras deben considerar los aspectos de accesibilidad al sistema bancario y financiero en cada país, ya que puede establecer los parámetros de crecimiento o disminución en la apropiación y uso de estos medios.

Gráfico 18: Cambios en el uso de internet para trámites bancarios o financieros, según género

Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses (Perú = 882). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: “¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para trámites bancarios o financieros, por ejemplo, banca por internet o banca celular? Ha aumentado/Ha disminuido/Es igual/Nunca ha utilizado”.

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

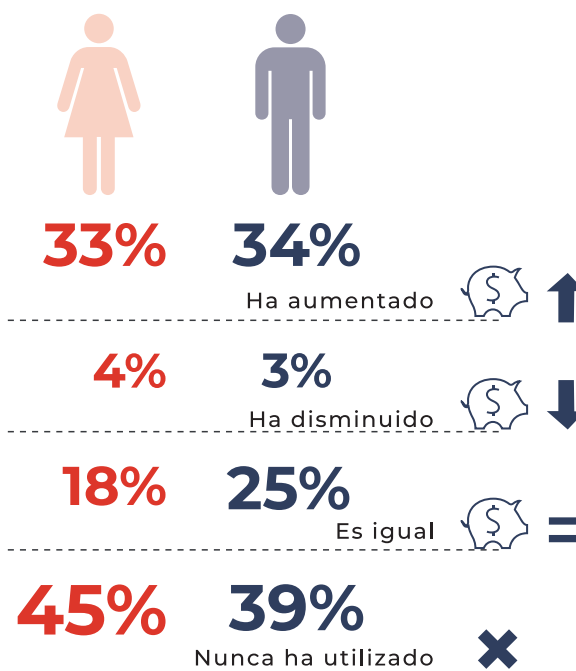
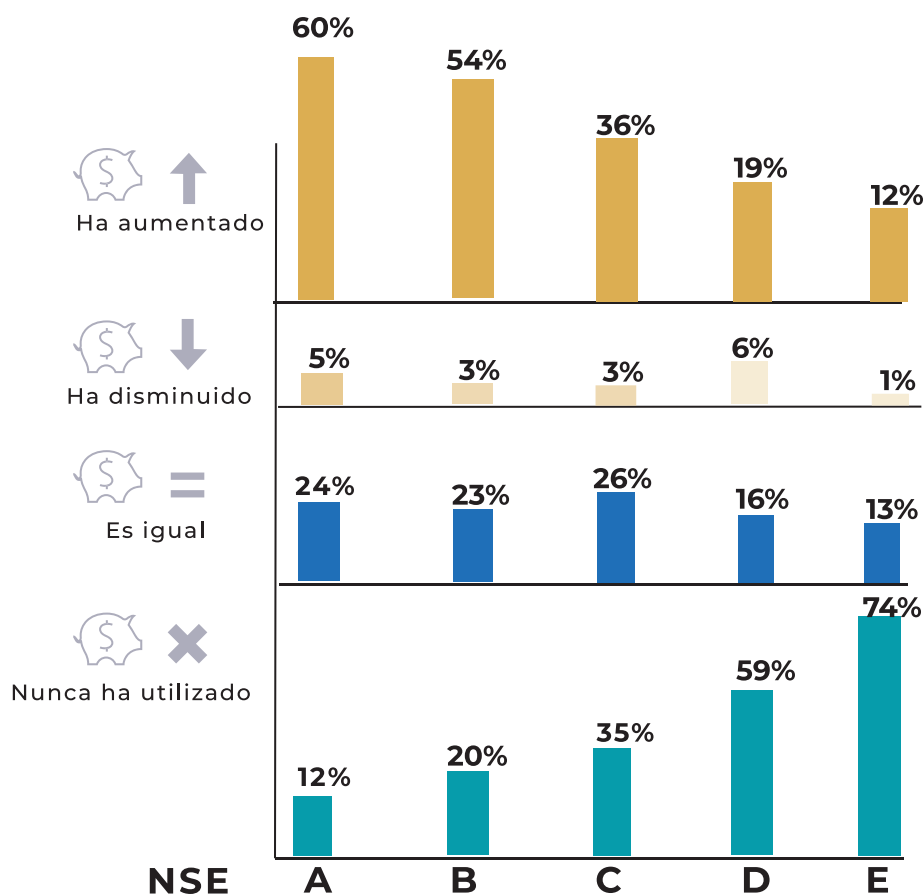


Gráfico 19: Cambios en el uso de internet para trámites bancarios o financieros, según nivel socioeconómico.

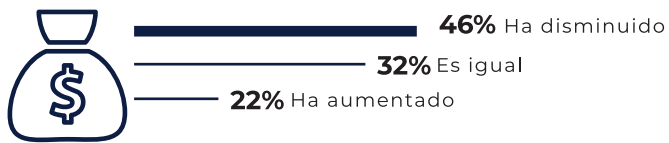


Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses (Perú = 882). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: “¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para trámites bancarios o financieros, por ejemplo, banca por internet o banca celular? Ha aumentado/Ha disminuido/Es igual/Nunca ha utilizado”.

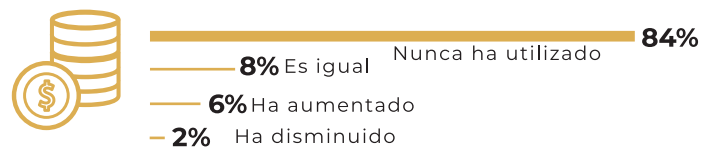
Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Gráfico 20: Cambios en uso de aplicaciones para realizar transacciones financieras

Efectivo

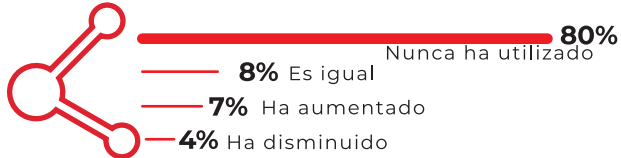


Apps cambio de moneda



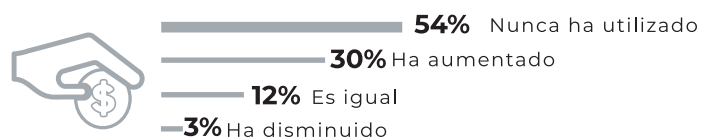
Recaudos, pagos y giros

Bancos, Western Union / MoneyGram, entre otros



Apps transferencias inmediatas

Banca por internet, Yape y Plin



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses (Perú = 882). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "Durante los últimos meses, ¿usted diría que su uso de...? Ha aumentado/Ha disminuido/Es igual/Nunca ha utilizado".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

05

El trabajo remoto en tiempos de pandemia

El trabajo remoto es la actividad con mayores cambios en las sociedades, dadas las condiciones de confinamiento. Las empresas, instituciones de gobierno y los trabajadores necesitaron adaptarse rápidamente a la demanda de continuar operando y proteger la salud de las personas y disminuir la propagación del virus del COVID-19. La aceleración digital y el teletrabajo, hoy ocupan un importante lugar en las condiciones del mercado laboral en Perú.

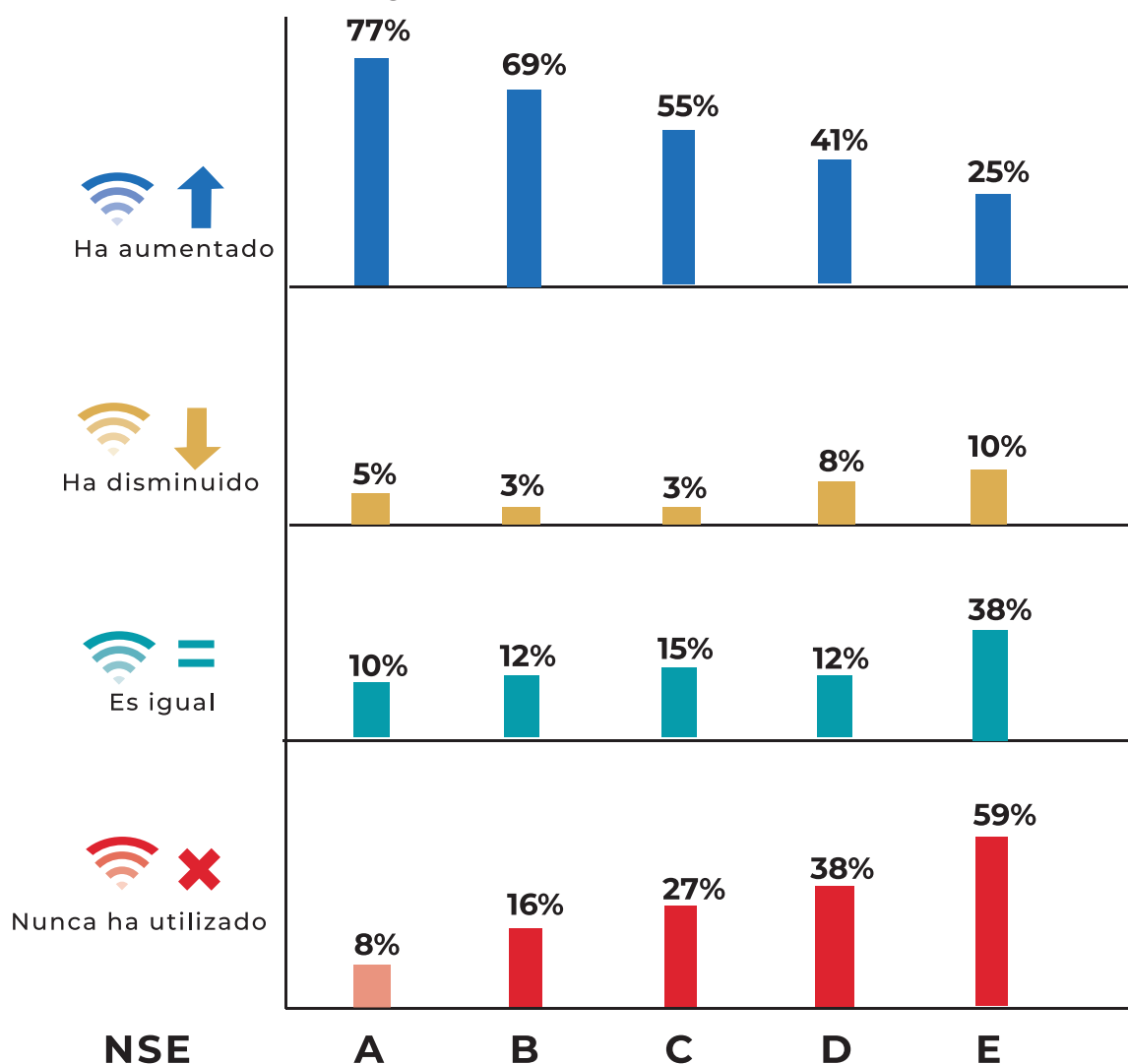
Al observar los datos sobre la percepción de cambio en el uso de internet con respecto al teletrabajo, más del 77% de los encuestados del NSE A dijo haber aumentado su uso en contraste al 25% de los de nivel socioeconómico E. (Gráfico 20).

Cabe destacar, que se mantienen altas menciones de no uso de internet para trabajo remoto, en los niveles de menores ingresos, como el nivel E con un 59%. En este punto, es cuestionable el tipo de trabajo y la tendencia a informalidad en el contexto latinoamericano, que permitiría ampliar la comprensión de esta situación.

Al considerar los datos de teletrabajo por género, las menciones sobre el aumento de uso de internet para esta actividad presentan una variación, en tanto en hombres ocurre para el 55% y en las mujeres sólo para el 48% (Gráfico 21 y 22).

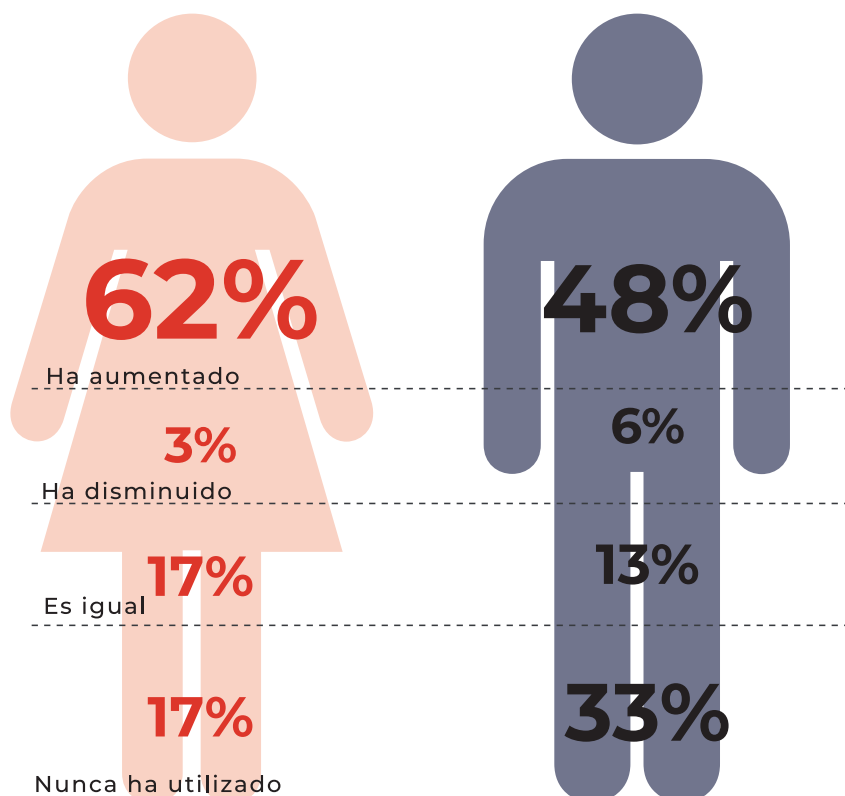
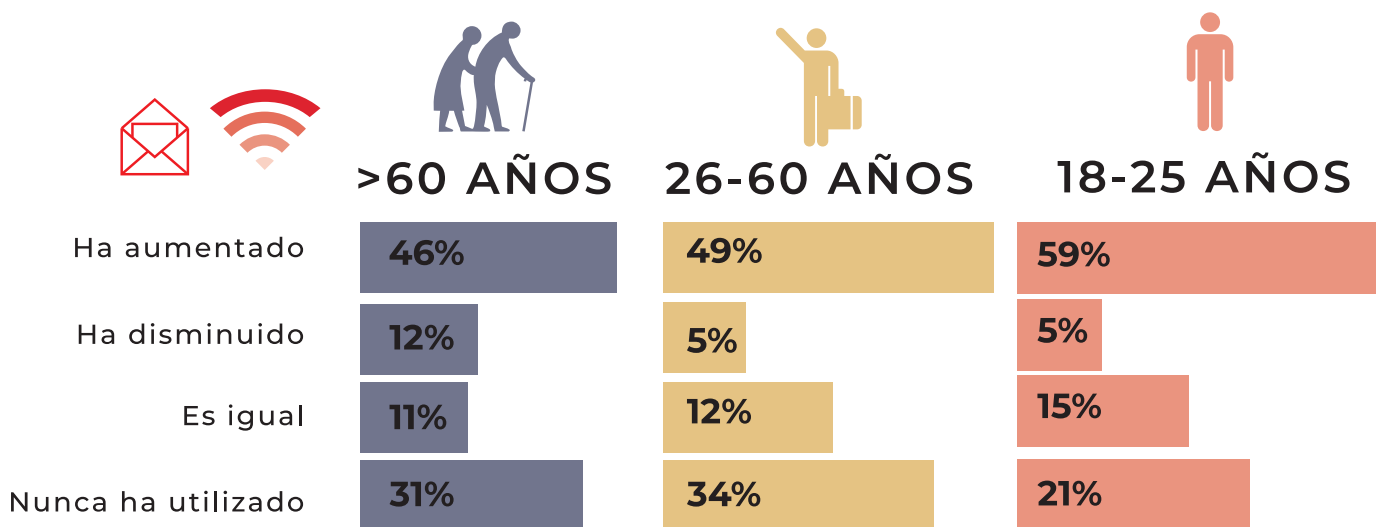
Asimismo, por grupo de edad, un 59% de las menciones de las personas entre 18 y 60 años, identifican un aumento del uso de internet. En los mayores de 60 es de 46%.

Gráfico 20: Cambios en el uso de internet para trabajo remoto/a distancia, según nivel socioeconómico.



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses (Perú = 882). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para Trabajo remoto/a distancia (Ej. correo electrónico, conferencias, reuniones virtuales, etc.)? Ha aumentado/Ha disminuido/Es igual/Nunca ha utilizado".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

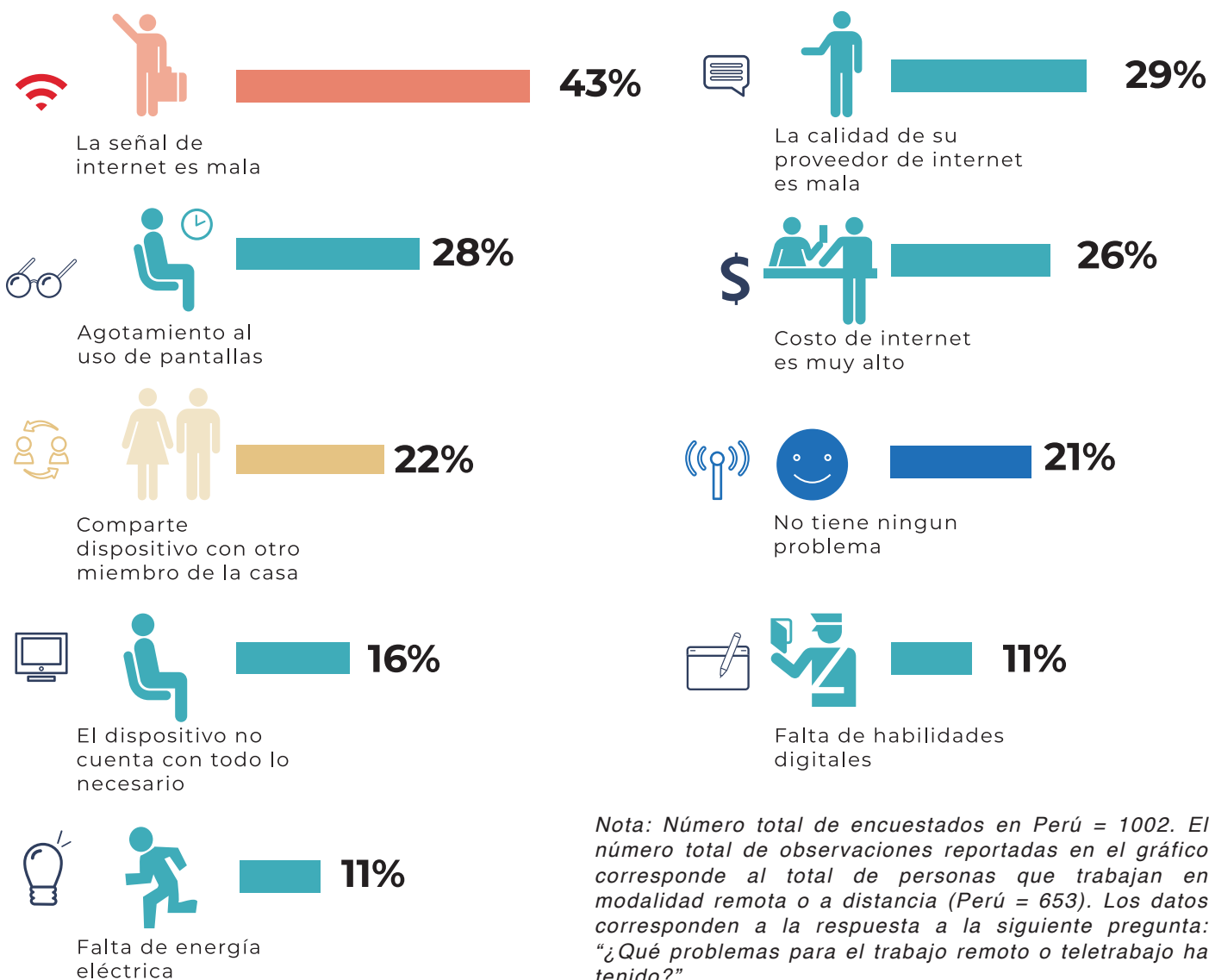
Gráfico 21: Cambios en el uso de internet para trabajo remoto, según género**Gráfico 22: Cambios en el uso de internet para trabajo remoto, según edad**

Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que han utilizado internet en los últimos tres meses (Perú = 882). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Usted diría que, comparando con antes de la pandemia, su uso personal de internet para Trabajo remoto/a distancia (Ej. correo electrónico, conferencias, reuniones virtuales, etc.)? Ha aumentado/Ha disminuido/Es igual/Nunca ha utilizado".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

Con relación a las principales problemáticas en Perú para el teletrabajo, se encuentran: la señal en la zona es de mala calidad (43%), la calidad que ofrece el proveedor es mala (29%), y a esto se suma que el 22% de los encuestados, dice que tiene que compartir un dispositivo con otro miembro del hogar. Los resultados muestran que 8 de cada 10 peruanos tiene problemas para trabajar remotamente. (Gráfico 23).

Gráfico 23: Principales problemas para el trabajo remoto o teletrabajo.



Nota: Número total de encuestados en Perú = 1002. El número total de observaciones reportadas en el gráfico corresponde al total de personas que trabajan en modalidad remota o a distancia (Perú = 653). Los datos corresponden a la respuesta a la siguiente pregunta: "¿Qué problemas para el trabajo remoto o teletrabajo ha tenido?".

Fuente: Encuesta IEP (2020). Elaboración propia.

06

Conclusiones y recomendaciones

Las políticas de distanciamiento social formuladas durante la pandemia evidenciaron la importancia de las TIC como herramientas que facilitan la interacción dentro de la sociedad. Este aspecto se analiza en el estudio desde diversas variables, pero se destacan cinco aspectos determinantes: el uso o tenencia de dispositivos, el acceso a internet, la necesidad de realizar trámites, la confianza para utilizar el internet y el tipo de actividad que más demanda el uso de TIC.

Los principales resultados sobre el acceso y uso de las TIC indican que, en las áreas urbanas de Perú, hay un uso importante de estas herramientas.

Sin embargo, aun no logran niveles universales teniendo en cuenta que, bajo el actual contexto, esto condiciona la forma en que nos relacionamos y vivimos. Como dato relevante de la investigación, durante la pandemia, los principales medios de información utilizados fueron la radio y/o televisión (medios tradicionales), a pesar del creciente uso de las tecnologías (principalmente redes sociales) para actividades de información y de comunicación.

Los factores socioeconómicos determinan las diferencias respecto a las principales barreras que enfrentan los peruanos para

el uso de las TIC: la mayor diferencia reside en los problemas de cobertura en las zonas de menores ingresos.

El campo del teletrabajo puede requerir ciertas modificaciones para ser aprovechado en mayor medida, aunque podría generar una serie de cambios en las dinámicas sociales y económicas.

En líneas generales, los resultados obtenidos han dispuesto una serie de elementos que proveerán a Perú de un panorama de acción amplio que permita la construcción de canales y estrategias en torno al acceso y uso de las TIC en la población.

Referencias:

- Instituto de Estudios Peruanos IEP (2021a). Panorama general de acceso y uso de TIC en Perú y Colombia durante la pandemia de la COVID-19. CORE COVID 19 Responses for Equity Initiative, Perú, 24 páginas.
- Instituto de Estudios Peruanos IEP (2021b). Interacción entre los ciudadanos y Gobierno a través de las TIC en contexto de la pandemia de la COVID-19. CORE COVID 19 Responses for Equity Initiative, Perú, 19 páginas.
- Ahmad, M., Markkula, J., Oivo, M. (2013). Factors affecting e-government adoption in Pakistan: A citizen's perspective. Transforming Government Process and Policy, Vol. 7, No. 2, pp. 225-239.
- Nam, T. (2014). Determining the type of e-government use. Government Information Quarterly, 31(2), 211–220.