

INFORME CUALITATIVO SOBRE USO Y ACCESO A TECNOLOGÍAS EN LIMA METROPOLITANA

Roxana Barrantes

Instituto de Estudios Peruanos
roxbarrantes@iep.org.pe

Daniela Ugarte

Instituto de Estudios Peruanos
dugarte@iep.org.pe

Eduardo Vargas

Instituto de Estudios Peruanos
evargas@iep.org.pe

> Este trabajo se llevó a cabo con la ayuda de fondos asignados al IEP por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo y de la Agencia Canadiense de Desarrollo Internacional, Ottawa, Canadá.

Roxana Barrantes
Instituto de Estudios Peruanos
roxbarrantes@iep.org.pe

Daniela Ugarte
Instituto de Estudios Peruanos
dugarte@iep.org.pe

Eduardo Vargas
Instituto de Estudios Peruanos
evargas@iep.org.pe

○ TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción	4
1.1	Objetivos	5
1.2	Estrategia metodológica y características de la muestra.....	5
1.3	Trabajo de campo	7
2.	Condiciones de acceso y trayectorias de uso	8
2.1.	Primer contacto con las TIC:.....	10
2.2.	Referentes de aprendizaje:.....	20
2.3.	Cambios en los usos actuales.....	22
2.4.	Los no usuarios y sus motivaciones.....	24
3.	Conocimiento de Plataformas de Acceso Abierto y usos de Datos y Contenidos Abiertos	28
4.	Estudios	33
5.	Trabajo.....	40
6.	Comunicación con el estado	46
7.	Comunicación y consumos culturales	50
8.	Representaciones sobre la tecnología y riesgos percibidos	59
9.	Conclusiones.....	63
10.	Bibliografía	66

1. INTRODUCCIÓN

En el Perú, como en otros países de América Latina, la liberalización del mercado de telecomunicaciones se dio en la década de los noventa, y tuvo, entre otras consecuencias, grandes avances de conectividad pero limitada competencia. En el sector móvil, por ejemplo, hasta el año 2014 dos empresas dominaron el mercado, y una tercera contaba con mínima participación.¹ Ese año, dos empresas más empezaron sus operaciones, una de ellas sobre la base de la compra de la tercera empresa en el mercado.²

A fines del mismo año, treinta y dos millones de líneas móviles estaban en servicio. De este total, casi un tercio se encontraba en Lima, verificándose una teledensidad móvil de más de 100% en la capital. Según estos cálculos, un 94% de la población limeña contaba con un teléfono celular. Asimismo, debe notarse que en un periodo de 10 años (de 2004 a 2014) la cantidad de líneas móviles en el Perú se multiplicó por ocho (de poco más de 4 millones a casi 32 millones). Esto contrasta con la situación de la telefonía fija, pues en el mismo periodo se pasó de 2 millones de líneas a solamente 3 millones.³

Al mismo tiempo, datos de la “Encuesta sobre uso de Internet: Plataformas y datos de acceso libre – 2014”,⁴ muestran que el acceso a Internet en Lima Metropolitana es bastante alto. El 82% de la población metropolitana cuenta con una PC, notebook, Tablet o computador XO. De estos, casi todos (98,6%) acceden a Internet con el uso de estos dispositivos. Por otro lado, la encuesta también reveló que los usuarios suelen contar con más de un dispositivo de acceso a Internet. Se detectó que menos de un tercio (31%) de la población que vive en la capital cuenta con un único dispositivo que suele ser un teléfono celular, mientras que un 32% cuenta con dos dispositivos y un 18% con tres.

De igual modo, la encuesta revela que, a fines del 2014, en promedio, un usuario de Lima Metropolitana accedía a Internet veintidós días al mes y que usa este servicio desde hace aproximadamente cinco años. No obstante, los usos que hacen de la red varían considerablemente. Se evidencia que el 88% de los usuarios usa la red para actividades de entretenimiento y el 59% para mantenerse informado. Por otro lado, solo cerca de un tercio accede a Internet con fines de aprendizaje (35%) o para hacer

¹ Telefónica, América Móvil, y Nextel, respectivamente.

² Americatel, de capitales chilenos que compró Nextel recientemente; y Viettel, bajo el nombre comercial de Bitel, que entró al mercado peruano por la vía de un concurso por mínimo subsidio del FITEL. <https://www.osiptel.gob.pe/noticia/reporte-estadistico-08-ndp> (Consultado el 04/08/15).

³ Fuente: OSIPTEL. <https://www.osiptel.gob.pe/>

⁴ La encuesta fue realizada como parte del mismo proyecto de investigación de Redes de Información e Inclusión social en América Latina- DIRSI en el componente Digital Poverty Survey 2.0. El análisis descriptivo de los datos puede encontrarse en los siguientes enlaces: <http://dirsi.net/web/web/es/publicaciones/detalle/la-conectividad-urbana-en-america-latina-una-mirada-a-buenos-aires> (Buenos Aires); <http://dirsi.net/web/web/es/publicaciones/detalle/la-conectividad-urbana-en-america-latina-una-mirada-a-ciudad-de-guatemala> (Guatemala); <http://dirsi.net/web/web/es/publicaciones/detalle/la-conectividad-urbana-en-america-latina-una-mirada-a-lima> (Lima).

actividades laborales (34%); mientras que un 8% usa la red para interactuar con el Gobierno.

En este contexto, se vuelve indispensable realizar estudios cualitativos que busquen reconstruir los procesos de acceso y apropiación de las TIC para ver cómo estas lógicas operan detrás de los números que muestran las encuestas y los significados que los usuarios le dan a estas tecnologías.

1.1 Objetivos

En el marco del proyecto “Redes de información e inclusión social en América Latina – DIRSI Fase IV”, llevado a cabo por la red DIRSI (Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información), se realizó un estudio cualitativo en dos ciudades de América Latina: Buenos Aires, Argentina y Lima, Perú. Este estudio tuvo como punto de partida la investigación cuantitativa que se publicó en abril del 2015 cuyo objetivo principal fue identificar y caracterizar las diferentes configuraciones de acceso a las TIC por diversos sectores, así como sus patrones de uso. Además, se buscó rastrear y mapear la participación de la plataforma de acceso abierto (OP) y la apropiación de datos y contenidos abierto (OD/OC).

A partir de los objetivos generales planteados, el estudio cualitativo se ha centrado en interpretar los significados y sentidos que construyen los sujetos en sus condiciones y prácticas de uso; comprender cómo operan los canales entre las estrategias de acceso de uso - patrones de uso - participación en OP y apropiación de OD/OC-bienestar/desarrollo. De igual manera, se ha buscado reconstruir las representaciones de los actores respecto a la tecnología y las potencialidades que se crean mediante las prácticas cotidianas, así como las expectativas construidas en torno al uso, acceso y apropiación de Internet.

1.2 Estrategia metodológica y características de la muestra

Para cumplir con los objetivos planteados se utilizó una metodología cualitativa, la cual permite dar sentido o interpretar los fenómenos desde los significados que los sujetos de estudio otorgan. Es decir, en este tipo de investigación se analiza el conocimiento de los actores sociales y sus prácticas, teniendo en cuenta que sus puntos de vista son mediados por sus experiencias personales y conocimiento (Vasilachis de Gialdino, 2006). En este sentido, se eligió realizar entrevistas semi-estructuradas para reconstruir las trayectorias y apropiación de las TIC.

Por cada ciudad se seleccionaron personas a partir de aquellos que respondieron la encuesta cuantitativa. En número fueron veintiuno. En el caso de Lima, la muestra se basó en tres niveles socioeconómicos (A, B y C), definidos por los siguientes criterios: Grado de instrucción alcanzado, tipo de establecimiento de salud afiliado, posesión de diversos electrodomésticos, hacinamiento y, propiedad de la vivienda. De cada nivel socioeconómico se entrevistó a siete personas: dos jóvenes, dos adultos y tres adultos mayores. Los entrevistados estuvieron repartidos equitativamente según género, como muestra la tabla a continuación (tabla 1).

Tabla 1: Distribución de la muestra						
Nivel socioeconómico	A		B		C	
Edad / Género	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer
Joven:18-29						
Adulto: 30-59						
Adulto mayor: Más de 60						

La selección de personas a entrevistar tuvo como fuente la base de datos recogida durante la “Encuesta sobre uso de Internet: Plataformas y datos de acceso libre – 2014”, realizada entre noviembre y diciembre del 2014, con excepción de seis personas. Además, para la selección de las entrevistas se buscó cumplir con una serie de criterios establecidos para brindar mayor heterogeneidad. Así, se tenía como objetivo entrevistar a por lo menos una persona que cumpliera por lo menos uno de los siguientes criterios:

- que no use Internet.
- que se contacte desde todos los dispositivos (PC y celular).
- mujer que use, mayoritariamente, Internet desde su celular.
- que se conecte solo desde la PC.

Bajo estos criterios se realizaron las veintiuna entrevistas semi-estructuradas, las cuales se distribuyeron de la siguiente manera: trece entrevistas a personas que usan tanto su PC como sus Smartphones para conectarse a Internet, una entrevista a una mujer que básicamente solo se conecta desde su Smartphone, dos entrevistas a personas que solo se conectan a Internet desde una PC y cinco entrevistas a personas que no son usuarios de Internet. La distribución de estas entrevistas se muestra a continuación en la tabla 2.

Tabla 2: Características de la muestra						
Nivel socioeconómico	A		B		C	
Edad / Género	Varón	Mujer	Varón	Mujer	Varón	Mujer
Joven:18-29	Todos los dispositivos	Solo Smartphone	Todos los dispositivos	Todos los dispositivos	Todos los dispositivos	Todos los dispositivos
Adulto: 30-59	Todos los dispositivos	Todos los dispositivos	Solo PC	Todos los dispositivos	Todos los dispositivos	No usuario
Adulto mayor: Más de 60	Todos los dispositivos	Todos los dispositivos	No usuario	Todos los dispositivos	No usuario	No usuario
Sobre muestra de adulto mayor	Todos los dispositivos		Solo PC		No usuario	

1.3 Trabajo de campo

El trabajo de campo se llevó a cabo en el mes de octubre y principios de noviembre del 2015. Se realizaron veintiuna entrevistas a personas que, en la encuesta elaborada en el 2014, respondieron afirmativamente a la pregunta de si aceptarían ser contactadas nuevamente para profundizar sus respuestas. Esto último fue un criterio para la selección. A pesar de esto, se encontró resistencia por parte de algunas personas, por tres razones principales: i) la desconfianza en que la llamada para coordinar la entrevista sea genuina, ii) falta de tiempo en la semana y iii) la pérdida de vigencia de algunos contactos, dado que la encuesta inicial sucedió hacía casi un año. En esta línea, se encontró que la población que más resistencia mostró en aceptar las entrevistas fueron los adultos mayores y las personas pertenecientes al nivel socioeconómico A. Por tal motivo, se entrevistó a seis nuevas personas; estos son los casos de los adultos mayores en el sector socioeconómico A, la mujer adulta en el mismo nivel socioeconómico y dos adultas mayores mujeres del sector socioeconómico C.

Las entrevistas se realizaron en los lugares escogidos por los entrevistados. En la mayoría de los casos, las entrevistas fueron en sus casas o centros de trabajo. Estas tuvieron lugar en distritos ubicados en diversas zonas de Lima: Chorrillos, Villa El Salvador, San Juan de Miraflores, Magdalena, Independencia, Surco, Rímac, Bellavista, Jesús María y Comas.

Estas entrevistas nos dan una imagen de los diversos significados y trayectorias de uso y acceso a las TIC de los sujetos de Lima en distintos contextos y circunstancias, lo cual permite levantar nuevas interrogantes para futuras investigaciones. A continuación, se presentan los principales resultados encontrados, en el siguiente orden. El primer apartado describe y analiza las condiciones de acceso y trayectorias de los entrevistados en el uso de las TIC. En el segundo, se profundiza en los conocimientos que tienen los entrevistados sobre las plataformas de acceso libre y sus beneficios. En el tercero y el cuarto apartados se analizan los beneficios y cambios que han generado las TIC en el estudio y trabajo, respectivamente. En el quinto apartado se examina si las TIC han favorecido y facilitado la comunicación de los ciudadanos con el Estado, partiendo de las entrevistas realizadas. Por su parte, en el sexto apartado se analizan los hábitos de consumo mediante las TIC y cómo han cambiado las formas de comunicación entre las personas. En el séptimo, se desarrollan los riesgos y las representaciones que los entrevistados construyen acerca de la tecnología. Finalmente, se presentan las conclusiones que sintetizan los hallazgos de la investigación.

2. CONDICIONES DE ACCESO Y TRAYECTORIAS DE USO

En la trayectorias de uso, o de no uso, de Internet puede comprenderse la situación actual y la relación entre los dispositivos que se usan y el acceso a Internet que alcanzan. Igualmente, observamos que existen diversas similitudes según los grupos etarios, lo cual evidencia que los individuos de una misma generación poseen procesos de apropiación similares.

Cabe destacar que, a pesar de las diferencias generacionales, el primer acercamiento a las TIC de todos los usuarios entrevistados – sin importar la edad – ha sido por medio de computadoras personales o familiares, en la mayoría de casos antes del contacto con la Internet. Esto puede deberse a que la edad promedio de los entrevistados más jóvenes es 24 años, por lo cual el acceso a Internet para muchos de ellos llegó cuando aún estaban estudiando.

Los entrevistados señalan que el acceso a Internet se ha vuelto fundamental debido a que les permite comunicarse más rápido y buscar información de manera fácil. Esto ha generado que se vuelva indispensable para los estudios y el trabajo; por ello, la mayoría de jóvenes y adultos posee algún tipo de conexión en sus hogares. Sin embargo, la mitad de los entrevistados señala que está insatisfecho, debido a que presentan problemas de conectividad o velocidad. Esta es una evidencia de sus respuestas:

“Normalmente los que son de casa se cuelgan un poco. Se cuelgan un poco pero como yo lo utilizo en las noches y no están mis niñas conectadas, no tengo problemas. Mi hija dice que también se cuelga temprano, pero yo imagino que es por lo que entra... le digo 'Estarás entrado a páginas pesadas'. Que es lo que me ha dicho, cuando yo le pregunté al joven de acá, me dice que es de repente porque está entrando a páginas pesadas o mi máquina debe tener virus. Es lo que me dicen” (Adulta, 37 años, nivel socioeconómico B)

Por otro lado, en algunos casos se resalta que el Internet suele ser compartida por varios parientes, como en el caso de José, adulto entrevistado de nivel socioeconómico B, que lo comparte con los hermanos que viven en la misma quinta. Otra forma es compartirla con vecinos, como en el caso de Felipe, joven entrevistado de nivel socioeconómico B. Esto les permitiría contar con banda ancha a un precio accesible.

Sobre la posibilidad de un acceso libre a Internet, algunos jóvenes entrevistados consideran que no debería ser un servicio gratuito. Las razones que plantean son las siguientes: i) porque sería de una mala calidad y ii) por que como todo servicio tiene que ser pagado. Por otro lado, los jóvenes de clase B y C señalan que los planes de Internet deberían ser más baratos o, en todo caso, tener planes que permitan que sea más accesible a personas que no pueden pagarlo.

“E: ¿Crees que el Internet debería ser de libre acceso? ¿O te parece bien que cobren por usarlo?”

DS: Uhm, bueno, creo que es un servicio, así que considero que sí, este, sí debería ser pagado, ¿no?” (Joven varón, 21 años nivel socioeconómico A).

“E: Y en general a ti ¿te parece, no sé, que el Internet debería ser tipo de libre acceso, gratis?”

G: A ver, Internet... debería, deberían de cobrar... Sí, ¿no? porque a veces necesitamos más Internet... Tantísima gente que si fuera gratis, ¿Cómo lo utilizaríamos? A diestra y siniestra, sin importarnos (...) Si debería tener un costo, pero no tan alto. Deberíamos mejorar nuestra banda, que sea más amplia, pero que no debe ser tan caro.”(Joven mujer, 28 años nivel socioeconómico B)

“Ay, no sé, no me había puesto a pensar en eso, pero... Bueno, la tarifa que paga mi mamá, me parece bien, o sea, es como que ilimitado ¿no? Porque lo utilizas todo el tiempo que quieras y bueno, si no pagas te lo cortan ¿no? Pero o sea, no sé, me parece bien, o sea, si fuese gratis es como si el WiFi y el WiFi es como que lento a veces. Entonces, creo que está bien, siempre y cuando sea ilimitado porque yo trabajo, ahí, en un call-center y el plan que tiene la empresa no es ilimitado, pucha, pagas tanta cantidad y se te corta” (Joven mujer, 25 años, nivel socioeconómico A).

En el caso de los adultos y adultos mayores, la mayoría considera que el Internet no debería ser gratuito. Argumentan su preocupación por los usos que pueden darles los niños si no existiera regulación. Por otro lado, todos consideran que los paquetes de Internet deberían ser más económicos, lo cual permitiría a más personas conectarse. Esta opinión, como en el caso de los jóvenes, se ve acentuada en los niveles socioeconómicos más bajos.

“[En otros países] es mucho más barato, sí porque ella [su hermana] me dice que tanto la telefonía fija, celular e internet es lo más barato que hay. Es lo más barato si vamos a diferenciarlo con nuestros precios que son mucho más altos. Por ejemplo, los recibos básicos de luz y agua, internet y la telefonía, son los más baratos. En cambio, acá no. Acá la luz y el agua está dentro de lo normal pero el teléfono y el internet y el cable es lo más caro. Si tú te das cuenta, es lo más caro.” (Joven mujer, 25 años, nivel socioeconómico A)

De manera general, encontramos que la mayoría de entrevistados tiene acceso a Internet y aprecia el giro que este ha producido en la vida diaria. Asimismo, consideran que este se ha vuelto fundamental para la comunicación entre las personas. Por otro lado, en el caso de los no usuarios de Internet se observa que la mayoría no accede a este medio por razones económicas y porque no han aprendido a manejarlo. Solo Rolando, entrevistado del nivel socioeconómico B, señala que no utiliza Internet por decisión personal, ya que lo considera dañino para las relaciones entre las personas y nunca le interesó aprenderlo.

Los datos de la encuesta aplicada en el 2014 mostraron que la mayoría de pobladores de Lima Metropolitana (70,93%) accede a Internet principalmente desde una PC contra el 45% que acceden desde un Smartphone. Un año después, la evidencia de las entrevistas muestra una migración de la PC al celular inteligente (Smartphone). Entre las razones detectadas está el precio, ya que los dispositivos se vuelven más accesibles en el mercado de la telefonía; pero también que están más a gusto con un dispositivo móvil: lo revisan constantemente durante el día porque le permite acceder a información desde cualquier lugar y de manera inmediata.

“E: ¿cuando llegas a tu casa usas la computadora?”

Eh... No, no mucho porque bueno, desde que mi laptop de malogró, he tenido este celular y que, pucha, me hace casi todo, entonces solamente me conecto al celular. Ya la han arreglado, pero ya no me he pegado tanto a la computadora... "(Joven mujer entrevistado, 25 años nivel socioeconómico A).

La diferencia entre las entrevistas realizadas y los datos de la encuesta puede estar condicionada por dos factores fundamentales. El primero es que no se ha entrevistado a ninguna persona de nivel socioeconómico D, debido a la poca población disponible para hacerlo, quienes sí se encuentran representados en la encuesta. El segundo factor es que la encuesta no toma en cuenta las trayectorias de apropiación de las TIC por lo que no permite ver los patrones de cambio. Podemos concluir lo siguiente: si bien existe esta migración al Smartphone, la preferencia por este está situada en la trayectoria biográfica e intereses de cada sujeto, lo que hace que el dispositivo se vuelva importante para algunos y no para otros. Así, las TIC se ven condicionadas y valoradas por los entramados sociales de los sujetos.

Para la mayoría de entrevistados, el celular se ha convertido en un elemento fundamental para sus rutinas. Esto se aprecia especialmente en los jóvenes quienes, al ser preguntados por los momentos del día en que lo utilizan, responden que no logran diferenciarlos claramente, pues están revisándolo constantemente. No obstante, se logró identificar que los momentos de mayor uso durante el día se focalizaban en las mañanas, cuando se están movilizando al centro de estudios o trabajo, así como durante el almuerzo. Además, se resalta que entre los recursos más valorados que brinda Internet son aquellos que permiten la comunicación: redes sociales, correo y aplicaciones.

En las siguientes subsecciones se desarrollan las principales tendencias en las trayectorias de los entrevistados. Como se notará, resalta que el primer contacto ha sido por medio de una PC y luego se ha ido migrando a distintos dispositivos. Asimismo, encontramos que los usos cambian según las necesidades, rutinas y roles sociales de los entrevistados. Finalmente, los familiares y círculos cercanos se vuelven fundamentales para el uso de las TIC, ya que fomentan su uso y se vuelven en principales referentes de aprendizaje.

Para entender los significados que otorgan los entrevistados a las TIC, analizaremos las trayectorias reconstruidas, según las siguientes dimensiones: i) primer contacto con las TIC; ii) Referentes de aprendizaje; iii) Cambios de usos; iv) trayectorias de no usuarios y motivos de no uso.

2.1. Primer contacto con las TIC:

Como se ha señalado anteriormente, el grupo etario aparece como una dimensión importante en la identificación de las distintas trayectorias de los usuarios. En el caso de los jóvenes, podemos observar que las trayectorias y el primer contacto con las TIC se han dado en circunstancias similares; mientras que en el caso de los adultos y adultos mayores las condiciones de este primer contacto suelen variar según su estilo de vida, trabajo y nivel socioeconómico. En esta sección se analizan las siguientes dimensiones para todos los grupos de entrevistados: lugar del primer contacto, primer contacto y

primeros usos de la computadora; luego se analizan las mismas dimensiones para Internet y, finalmente, para los terminales móviles.

En el caso de los jóvenes, el primer dispositivo al que se accedió fue la computadora (PC). Los entrevistados manifiestan que estas fueron adquiridas, generalmente, por dos motivos principales: porque algún familiar la necesitaba para realizar actividades del trabajo o estudios, y porque sus padres sentían que era una herramienta necesaria para la educación de sus hijos.

“...para la casa teníamos una computadora y me acuerdo que de 6 a 8 entraba él, yo de 8 a 10 y mi otro primo de 10 a 12, dividíamos el tiempo cuando había una computadora nada más, nos dividíamos para no pelear...” (Joven varón, 21 años, nivel socioeconómico B)

“Bueno, sí, compraron primero la computadora, teníamos la que era, este, la 486 que era una antigua, no tenía Windows todavía. Este... bueno, esa solamente la usaba mi papá. De allí nos renovamos con una nueva, Recuerdo que en un principio casi no la utilizaba... Este, justo mi mamá me ha dado permiso solo 2 horas a la semana (Risas)” (Joven varón, 20 años, nivel socioeconómico A)

Otro elemento a resaltar es que, en la mayoría de los casos, la primera computadora suele ser compartida con otros familiares, sin importar el nivel socioeconómico. Es necesario señalar que los jóvenes de los sectores B y C pertenecen a familias que solo cuentan con una computadora en el hogar, por lo que los entrevistados no solo compartían el dispositivo con padres y hermanos, como en el caso de los entrevistados de nivel socioeconómico A, sino con tíos y primos, con quienes comparten vivienda.

La mayoría de entrevistados tuvieron su primer contacto con la PC cuando estaban en el colegio, a pesar de no haber tenido Internet en sus hogares. Aquí hallamos una diferencia según nivel socioeconómico, pues el lugar del primer acceso en los entrevistados del nivel socioeconómico A suele ser en el colegio y luego este se ve reforzado por los dispositivos disponibles en casa. Mientras que los entrevistados de los niveles socioeconómicos B y C han tenido su primer acceso en sus casas o en las de sus familiares.

“¿Y cuántos años tenía cuando tuvo su primera computadora?”

¿Cuántos años habrá sido pues? Mira, estoy hablando cuando tenía 13, 14 años. (...) Me la compraron mis padres. Ellos decían para estudiar, para mejorar mis estudios. (...)

¿Y la usaban para estudiar o la usaban para otra cosa?

Para redes sociales y también, o sea, te ayudaban a estudiar porque antes, antes cuando tú querías investigar algo sacabas libros...Sacabas resúmenes, leías y veías. En cambio, ahora tú colocas en el Google: “Resumen, obra tal”, ¡ah! Te lo arroja, lo copias en un Word, lo pegas bonito, lo acomodas, pones un gráfico y ya, ahí está tu trabajo.

Y la computadora, ¿la compartías con tus hermanos, con tus papás?

Sí, con mis primos que vivían arriba de mi casa...” (Joven mujer, 28 años, nivel socioeconómico C).

Dos de los entrevistados comentan que inicialmente no tenían computadora en sus hogares, por lo que asistían a cabinas⁵ cuando apareció Internet, ya que la información a la que accedían era necesaria para desarrollar las tareas del colegio o porque querían entrar a Internet para entretenerse jugando o conversando vía chat con sus amigos. Por un lado, la entrevistada de nivel socioeconómico A, nos comenta que asistía a cabinas para acompañar a su papá. Así tuvo su primer contacto.

“¿Cuándo fue la primera vez que te conectaste a Internet, fue en tu colegio o fuiste a una cabina, de repente?”

Fue en una cabina, creo.

¿Te acuerdas qué hiciste la primera vez que te conectaste, o sea, te daba como curiosidad, te daba miedo, de repente, tus papás te decían que no te conectaras?

Ah, ya, la primera vez acompañaba a mi mamá... A mi papá, justo mi mamá se había ido de viaje y creo que lo acompañé a él y me dijo que le iba a escribir un mensaje, pero eso era desde Hotmail pues. Yo pensé que la íbamos a ver en línea pero no. Después le acompañaba, me decía “acompañame al Internet” y bueno, yo acompañaba, veía lo que hacía, era el Hotmail, básicamente.” (Joven mujer, 25 años, nivel socioeconómico A).

Por su parte, Adolfo, entrevistado de nivel socioeconómico C, comenta que cuando accedió a Internet él ya se encontraba en cuarto de secundaria; antes no había necesitado la computadora. En los últimos años de estudio sí le pedían que hiciera tareas para las que era necesario conectarse al Internet y su primera opción era ir a cabinas.

“¿Cuándo estabas en el colegio te pedían que hicieras tareas en Internet? ¿Cómo hacías?”

En el colegio, cuando llegó el Internet ya estaba en cuarto, quinto de secundaria... (...) no me pedían mucho que use Internet y si me pedían, sí nos íbamos a cabina o iba a la casa de mi tía que tenía Internet y le pedía que por favor me preste para terminar mi tarea.” (Joven varón, 23 años, nivel socioeconómico C).

Respecto a las similitudes, encontramos en los jóvenes entrevistados que los primeros usos de la PC estaban dirigidos a juegos y entretenimiento, para lo cual no necesariamente se necesitaba Internet. Lo mismo sucedía con trabajos para el colegio; algunos de ellos poseían enciclopedias en la computadora (Encarta, por ejemplo), que les permitían acceder a información. Estos accesos tanto a juegos como a bases de información en CD, se ven acentuados en los niveles socioeconómicos más altos. Fue la aparición del Internet lo que motivó la compra en muchas familias de los niveles socioeconómicos B y C.

“Bueno, mi papá compró una computadora en casa y yo jugaba, era niña y jugaba con algunos CD que justamente traía mi libro de matemática (...) Ya bueno, entonces yo jugaba, yo jugaba y, a veces ingresaba, (...) mi papá se descargó unos programas donde yo buscaba información para mi tarea, y ya pues, cuando no tenía nada que hacer buscaba cualquier cosa, leía...” (Joven mujer, 25 años, de nivel socioeconómico A).

“...bueno la primera vez que lo usé [la computadora], como todo chiquito, lo usé para jugar, jueguitos que me ponían ahí, para que me quede tranquilo y no moleste a los adultos” (Joven varón, 23 años, nivel socioeconómico A).

⁵ Servicio en el que se brinda computadora e Internet por horas a un precio determinado

Cuando Internet se volvió accesible, lo fue de manera diferenciada. Los niveles socioeconómicos más altos accedieron antes y a una edad más temprana, en comparación a los entrevistados de niveles socioeconómicos más bajos.

Los primeros usos del Internet han sido similares. Los jóvenes entrevistados señalan que ingresaban básicamente para jugar, inclusive más que para realizar tareas, o para conectarse a algún chat. Las entrevistas muestran que una de las primeras actividades que realizaron fue la de “chatear”, a través de programas como Windows Messenger (con sus amigos) o por páginas de chat (con desconocidos). En otras palabras, Internet les abrió una nueva posibilidad de comunicación por medio de distintos programas, los que actualmente se han generalizado entre los jóvenes. Posteriormente, surgirían cuentas en redes sociales; primero en Hi5 y luego en Facebook. Otras coincidencias entre los jóvenes respecto a los primeros usos de Internet fueron la creación de correos electrónicos y los juegos en línea. El fragmento de la entrevista de Dante nos muestra el proceso por el que fue accediendo a estas herramientas.⁶ Es importante señalar que en su caso, el proceso de llevar clases adicionales a las de la universidad es propio de los niveles socioeconómicos más altos.

“Luego, este, fue con la universidad, este... Que en la universidad, qué digo, en el colegio que me enseñaban Excel, PowerPoint... Adobe... Todo eso. Ya luego un día mi mamá me comentó que quería que estudiara algo después del colegio. Entonces ingresé a estudiar ensamblaje. Ahí me enseñaron a armar las computadoras y todo y... Aparte de eso me enseñaron nuevos programas. Uno de esos fue un chat en línea... Con ese comencé... Que fue lo segundo que recuerdo...”

Claro.

Este, de ahí ya me creé mi cuenta de Messenger, conversando con mis compañeros... Y luego me interesé por nuevos juegos que eran también históricos. Y así fue, poco a poco, ¿no? Cambiando, junto con el currículo del colegio con el cual nos enseñaban Corel Draw y Photoshop también para poder, este, diseñar algunas imágenes, ¿no?

(...)

¿Cuándo fue la primera vez que jugaste un juego en línea?

Ummm... No recuerdo. Pero creo que puede ser, este... No era un juego certificado, era uno que hasta ahora creo que está vigente, se llamaba Imperia Online, me parece. Que es una página web, este... Es un ambiente medieval en el que; en realidad tú no ves peleas, sino simplemente todo es...Estrategia...Con gráfitos. Ajá. Estrategia y... Bueno, era, este, creo que, recuerdo que era a fines de colegio. Bueno, ahí sí estuve bastante, habré durado 6 meses en ese juego. Lo que me atraía era que había bastantes jugadores y en sí era en tiempo real, cada cosa que tú querías investigar te daba como que, ya son 5 horas y tenías que esperar que pasaran 5 horas y regresar a ver tu progreso” (Joven varón, 20 años, nivel socioeconómico A).

En estos primeros contactos, los jóvenes entrevistados señalan que muchos de sus padres sentían temor hacia Internet, debido a que no sabían quién “*estaba detrás de la pantalla*”; era usual compartir diversas historias sobre raptos. En este contexto, siempre existían advertencias de cuidado y peligro.

“... Creo que en algún momento llegaron a bloquear algunas páginas, este, pero no, no eran... No, en sí no tenían mucho temor por con quien conversaba y todo eso. No, en ningún momento me mencionaron nada por el estilo, ¿no? Solamente, este, me decían: “Ten cuidado que pueden hacer esto”, pero no me controlaban...” (Joven varón, 20 años, nivel socioeconómico A).

⁶ Los nombres de los entrevistados han sido cambiados para proteger su privacidad.

“E: ¿en tu casa de decían que tengas cuidado?”

G: Ajá, que no sabían con quién te vas ah, “No conoces en persona... Tú no sabes quién está detrás de las redes” y esas cosas, ¿no? pero era, para mí pues cuando uno entra, “¡Wau!...” (Joven mujer, 28 años, nivel socioeconómico B).

En la mayoría de los casos, poco después de las PC, los jóvenes acceden a los celulares principalmente porque los padres utilizaban el dispositivo como una herramienta para poder ubicarlos cuando salían y mantener la comunicación. Todos los entrevistados recuerdan que sus primeros celulares fueron aquellos que no tenían ninguna función especial, excepto mandar mensajes y recibir llamadas, quizás uno que otro juego.

“... mi primer celular no tenía Internet, solamente, este... Tenía... Lo tenía de alarma porque incluso no tenía saldo para llamar a otras personas. Pero sí, este... Bueno, solamente lo utilizaba... Lo que pasa es que el primer celular me duró como un mes nomás, entonces... (Risas) Ya y este, tuve que esperar para comprarme otro. Y bueno, este, los primeros usos eran así de simples, ¿no? este, más que todo llamadas, mensajes y para que me ubiquen. No para yo comunicarme con otras personas...” (Joven varón, 20 años nivel socioeconómico A).

Actualmente, todos los jóvenes entrevistados poseen un celular con Internet que les permite estar conectados durante gran parte del día, aunque todos prefieren usar el Wi-Fi cuando es posible. Para ellos, el celular se ha vuelto, como señalamos anteriormente, en el dispositivo que más se usa porque les parece que es más fácil, accesible y rápido.

En el caso de los adultos, en comparación al grupo de jóvenes, observamos que existe una mayor heterogeneidad en cuanto a las trayectorias de uso de las TIC. Recordemos que fueron entrevistadas cuatro personas que usan todos los dispositivos, uno que no es usuario de Internet y otro entrevistado que solo utiliza la computadora (como se puede observar en la Tabla 2). Entre los entrevistados es necesario distinguir aquellos para quienes las TIC se han convertido en herramientas realmente indispensables para su trabajo y aquellos que solo las usan como forma de entretenimiento. Para este grupo etario, al igual que en el caso de los jóvenes, se analizan las mismas dimensiones: lugar del primer contacto, primer contacto y primeros usos de las computadoras. Posteriormente, se analizan las mismas dimensiones para la Internet y, finalmente, para los celulares.

En el caso de los entrevistados de los niveles socioeconómicos A y B, el uso de los diversos dispositivos con Internet está relacionado al trabajo. Los entrevistados señalan que el primer contacto con la computadora fue para estudiar o trabajar. Así aprendieron a usarla, al principio, con los programas más básicos (Microsoft, por ejemplo), como señalan las historias de Mariella y Jorge.

“Y antes de comprarte la computadora, ¿tenías una en el trabajo? ¿Ya estabas familiarizada con ella?”

Sí. Yo empecé a usar computadoras a los 16 años. Hace bastante tiempo (risas) cuando fui estudiante de intercambio en Estados Unidos. Pero no es nada pues, no había Microsoft (risas), no hay Internet. Desde ahí y a nunca más deje de usar computadoras.

¿Y me puedes contar cómo fue la primera vez que usaste una computadora, en qué contexto fue?”

Fue como te digo. Estaba de estudiante de intercambio. Tenía 17 años. Estudiaban en el High School en Estados Unidos y no me acuerdo que sistema había. Debe haber sido una S 400, así. Pero hacíamos Lotus (risas), ¿te han mencionado? Era una hoja de cálculo antes del Excel (risas).

Y un procesador de textos que no era Word, era otro, no recuerdo ni el nombre, pero también era antes que Word. Y ya pues, ahí empecé realmente. De ahí empecé a trabajar algún sistema contable, rudimentario, y ahí empezamos con las cartitas, las cositas...” (Adulta, 47 años, nivel socioeconómico A)

“¿Se acuerda cuando llegó aquí la computadora?, ¿usted sabía usarla o fue aprendiendo con sus hijos, cómo fue?”

No, no sabía usarla

¿Cómo fue aprendiendo?

Allí, un poquito por necesidad. No sabía ni crear mi correo, no sabía nada, tuve que hacerme de tripas corazón, no sabía. Así, veía una persona y preguntaba.

¿Hubo alguien que lo ayudó más?

Lo que pasa es que en la oficina hay muchas chicas que trabajan como secretarias, entonces muchas de ellas trabajan con la contadora, el asistente, la secretaria. Todas saben entonces ayudan.

¿Y en su trabajo, llegó la computadora antes que a su casa o primero llegó a su casa?

No, en el trabajo primero. Tenemos computadora por lo menos hace 18, 20 años. Todo el tiempo trabajamos diseño, desde que iniciamos hace 20 años, y no había en casa no la veía necesario porque normalmente contactábamos una diseñadora y yo me encargaba de las ventas y todo era por teléfono. Ya después hubo necesidad de comenzar a usar el correo. Ya salieron las cuentas para uno o para otro, de ahí salió administración...” (Adulto, 45 años, nivel socioeconómico B)

La mayoría de los entrevistados que utiliza la PC para el trabajo, coincide en que la computadora llegó después de un tiempo a sus hogares. En el caso de Luciano, uno de los entrevistados de clase A, indica que antes que tuviera una computadora en su casa, él se conectaba en cabinas, especialmente para revisar su correo electrónico y buscar información. En el siguiente caso, la persona tuvo su primer contacto con el dispositivo en la oficina, y luego de su horario laboral se conectaba en las cabinas.

“La usaba en el trabajo [la computadora e Internet] y cuando salía del trabajo también me iba a la cabina (...) Buscaba información acerca del trabajo, comencé a buscar por Internet y de ahí consultando con mis amigos, con la gente de la chamba” (Adulto, 56 años nivel socioeconómico A)

En cuanto al uso de la computadora en la casa, los cuatro entrevistados declaran que el motivo para adquirirlas fue que también se volvió necesaria para resolver pendientes del trabajo o estudios, ya sea para ellos como sus hijos en etapa escolar. Cada vez se volvía más importante.

“En esta computadora, cuando recién llegó, a tu casa ¿tú la usabas?”

Sí, claro, todos porque era la única que teníamos nosotras.

¿Para qué la usabas?

Para hacer trabajos. Para... yo ahí en ese tiempo tenían un chip de Internet que era de Nextel y cuando recién salieron eso. El Internet me lo dieron hace 5 años, creo también. Nextel cambió. Claro, aparecieron los chips hace 5 años. Pero cuando yo recién lo compro no teníamos todavía Internet solamente era para hacer trabajos. Yo también estaba estudiando. Hacer trabajos y eso. No teníamos Internet. Después acá nos dan una oferta para la empresa de chip...” (Adulto, 37 años, nivel socioeconómico B)

“Cuándo decidieron comprarla, ¿cómo se animaron a comprar la computadora?”

Porque mis hijos estudian en la universidad y en el colegio y ambos necesitan la computadora más que yo porque yo solamente lo uso para mi correo. Mi esposa también usa su computadora y su teléfono para su tema de negocios” (Adulto, 45 años, nivel socioeconómico B)

“...Fue por los estudios. La primera que yo compré era cuando mi hija estaba chiquitita. En realidad fue por los estudios de la familia. Mi esposo tenía que hacer una tesis y mi hermano me contó que se compró una computadora. Fue más que todo por el trabajo...” (Adulto, 47 nivel socioeconómico A)

Las primeras actividades que realizaban con la computadora fuera de sus oficinas eran las siguientes: jugar o escuchar música. Esto también les permitía explorar las distintas funciones de estos dispositivos. Con el tiempo, empezaron a cumplir con algunos pendientes del trabajo o estudios. Se volvió la principal actividad para muchos de los entrevistados. En la actualidad, los entrevistados señalan que en casa no suelen usar mucho la computadora porque ya están conectados a ellas todo el día durante su horario laboral, como comentaba Jorge.

“¿Se conecta sólo en el trabajo o en su casa también?”

Más casi siempre, cerraba la puerta del trabajo, llegaba a mi casa y ya, sólo cuando había necesidad, o sea lo que dejaba en el trabajo quedaba fuera de la puerta de mi casa, normalmente no me complico la vida. Sábados y domingos pongo cuando necesito comprar algo, cuando necesito porque nosotros compramos máquinas, cosas para el trabajo entonces ahí sí tengo que buscar información” (Adulto, 45 años, nivel socioeconómico B)

Johny, el varón entrevistado de nivel socioeconómico C, señala que en su trabajo no usa Internet porque trabaja en construcción. Él comenta que usa la computadora para hacer presupuestos o buscar alguna información relevante en cuanto a su trabajo, como precios. Además, usa las redes sociales debido a que tiene como pasatiempo realizar corridas de toros y las redes sociales son fundamentales para conseguir eventos.

“Y ¿consideras que el Internet le ha permitido como que, le ha dado más oportunidades? ¿De repente para las corridas de toros? ¿O para su trabajo?”

Sí, un poco que ayuda, porque... puedes publicar tus presentaciones, puedes... colocar fotos que te han tomado. Entonces mantienes a la gente informada de tu actividad. Que estás en actividad, más que todo...” (Adulto, 42 años, nivel socioeconómico C)

Él posee una laptop en su casa que fue comprada para sus hijos, pues la necesitan para el colegio, en especial para buscar información. Adicionalmente señala que esta sí la usa cuando tiene tiempo. Esto es una respuesta común entre los entrevistados: sentarse frente a la computadora implica más tiempo que conectarte a Internet desde el celular.

“Me animé [a comprar la computadora] por el estudio más que todo, por el estudio. Cuando llegan a visitarme mis hijos... siempre necesitaban información, ¿no?” (Adulto, 42 años, nivel socioeconómico C)

La historia de Jimmy nos permite resaltar la diferencia existente entre los distintos niveles socioeconómicos. Mientras que para el nivel socioeconómico C el estudio de los hijos fue el principal motivo para la compra de la computadora; para los entrevistados de niveles socioeconómicos A y B las razones de la compra no son solo los hijos sino los mismos padres que también la necesitan para estudiar o trabajar.

En cuanto al Internet, el primer grupo de entrevistados, señala que su primer contacto fue para sus trabajos o estudios. En estos contactos con Internet podemos evidenciar la predominancia de dos sentimientos. El primer sentimiento es de curiosidad por lo que puede hacerse con la información de Internet y las formas a las que uno accede para comunicarse. El segundo, es de frustración al no manejar los procedimientos que se requieren.

“¿Qué sintió la primera vez que entró a Internet?”

Al comienzo como que me molestaba que no supiera manejar bien las cosas, la máquina ¿no? Pero poco a poco ya le fui entrando...” (Adulto, 56 años, de nivel socioeconómico A)

“La gente con la que trabajaba, a mi costadito, se ponía a mirar como lo usaba (risas) porque no habían muchas computadoras, y se ponían a tu costado a ver cómo lo usabas (risas). De verdad, te lo juro era raro.

Y recuerdas ¿qué pensabas del Internet al principio?, qué te parecía?

Al principio, y es que antes no había tanta información en la red, no le vi tan “boom”. Pero de ahí cuando empecé a ver y leer que todo se iba a cargar en Internet... porque al principio no estaba cargado todo, o sea, empezas de lo poquito que había y te das cuenta del correo. El correo fue algo que también empezó. Los mensajes que te podías mandar. Entonces yo decía “que mostro, ¿quién más tiene computadora para mandar un mensaje? Por favor” (risas). Buscaba con quien conectarme. Pero bueno (risas). Por ejemplo, el Hotmail con el Messenger. Empieza y cambia todo un montón. También los correos. Ahí cambia todo.” (Adulto, 47 años, de nivel socioeconómico A)

De los entrevistados adultos, cinco poseen celular con acceso a Internet; es decir, un Smartphone. No obstante, todos señalan que su primer celular tenía las funciones básicas para mandar textos y recibir llamadas. Para la mayoría de los entrevistados de los niveles socioeconómicos A y B, el primer celular lo recibieron en el trabajo. Luego poco a poco, se ha dado la migración al Smartphone. Para los individuos que han hecho este cambio, el celular se ha vuelto el dispositivo que más usan para sus asuntos personales. Esto se debe a que, como señalamos anteriormente, en el trabajo suelen usar continuamente en el Internet.

“Entonces tu primer celular es... ¿Siempre has tenido celular con Internet o al principio...?”

No, al principio tenía celular solo. Con Internet he venido... a ver, cuánto. Con Internet será 2010, 5 años. En el 2010, claro, sí, en el 2010. Sino que más o menos me doy cuenta con el nacimiento de mi sobrino. Pero era más caro. Del 2010 a esta fecha era más caro.” (Adulto, 37 años, nivel socioeconómico B)

En el caso de Jorge, varón entrevistado de nivel socioeconómico B cuyo celular le permite acceder a Internet, señala que es porque no le encuentra utilidad, debido a que está conectado a través de la computadora la mayor parte del día y le resulta más útil

para las actividades que tiene que realizar, vinculadas a sus actividades laborales. Sin embargo, resalta que todos los miembros de su familia poseen estos dispositivos y reconoce la utilidad que tienen para comunicarse con sus hijos. A continuación, el fragmento de la entrevista:

“...en la máquina, puedes tener los datos y todo, en cambio en el celular solamente puedes contestar un mensaje o enviar un correo de una forma corta, no puedes mandar una cotización por el WhatsApp, pero siempre tienen que estar preparadas sino, no tienes cómo sacarlas de Internet”
(Adulto, 56 años, nivel socioeconómico B)

En el caso de los adultos mayores, podemos ver que de los nueve entrevistados solo cinco son usuarios de las TIC. La mayoría de ellos aprendió a usar la computadora cuando estaba en el trabajo o cuando salió de este. Por ejemplo, Juvenal, el entrevistado de nivel socioeconómico A, nos cuenta que su primer acercamiento con la computadora fue en su centro laboral cuando trabajaba para un ministerio. Él recuerda que, al principio, cuando llegó la nueva tecnología, contrataban personas más jóvenes que se hicieran cargo de esto, porque la mayoría de personas no tenía los conocimientos necesarios. No obstante, poco a poco se fue familiarizando con los nuevos dispositivos.

...en el trabajo era obligatorio. Nos ponían las computadoras y había que aprender y entonces, después asistía a clases de Word, pero más que todo era en el trabajo, ahí todo el día uno tiene que estar. Uno llega, prende la computadora, uno llega y está revisando los informes, preparando informes, recibiendo de provincias que yo trabajaba con todo el Perú, entonces de ahí recibía todos los informes y de ahí sacaba resúmenes para mi jefe, entonces este, en el trabajo uno tenía que aprender. Después, lo que se dieron cuenta del Ministerio era que los ingenieros que somos de edad, o sea adultos de 60, sabemos de la computadora pero no mucho, solamente las cosas básicas y una que otra cosa que nos van enseñando que es la necesidad, bajar planos, todo eso son, pero este, el trabajo requería más de la computadora, entonces lo que hicieron fue poner alumnos, muchachos jóvenes que recién salen de las academias de la universidad para cada sección de las oficinas, nosotros éramos como, los mayores seis a ocho ingenieros y para los ocho nos pusieron un muchacho, entonces él se encargaba de hacer todos los resúmenes, cosas que nosotros no podíamos hacer. Entonces el jefe pedía resúmenes inmensos que son unas planillas así de seis, ocho o diez páginas y había que estar actualizando cada cosa que venía, ese muchacho se encargaba de eso. Entonces a él era al que le encargábamos cosas y él estaba obligado a enseñarnos, entonces cada inquietud que teníamos, “oye esto ¿cómo se hace?”, “ah ya se hace así”, entonces para él era mejor enseñarnos para que no le estemos preguntando ni que hagamos las cosas que él, a medida que íbamos aprendiendo él tenía menos. Pero todo el ministerio habían así estos muchachos que les decíamos que eran “las fieras de la computación” porque todo sabían, cualquier cosa “él venía y ta, ta, ta” hacía cosas, todo lo solucionaba, entonces de ahí es que toda esa experiencia ya la llevamos acá a la casa, no hemos tenido ningún profesor. ...”
(Adulto mayor, 76 años, nivel socioeconómico A)

Wilmer, uno de los entrevistados de nivel socioeconómico B, señaló que aprendió a usar la computadora una vez que ya estaba jubilado, cuando Edelnor dio clases gratuitas para personas de tercera edad.⁷ Estas clases se daban semanalmente y le permitió aprender las nociones básicas del uso de la computadora y la Internet.

“Este, yo, este, me compré una [computadora] hace seis años. Pero una de segunda mano. Incluso estuve tomando lecciones. Edelnor estaba dando clases a personas de tercera edad, así que estuve

⁷ Edelnor es la empresa que brinda el servicio de electricidad en la zona norte de Lima.

yo tomando esas lecciones aquí en la avenida Sáenz Peña, y...pero no, no tenía yo mucha, mucha comunicación con la computadora.

: ¿Y usted habló con los compañeros con los que estaba ahí en las clases? ¿Todos estaban contentos? ¿A la gente no le gustaba tanto?

Tremendamente contentos. Le hablo de Edelnor, ¿no? Sí. ¡Uf!, sumamente contentos. mas, llegó un momento en que uno de los que estábamos ahí en clase, ¿no?, a nombre de todos nosotros habló y agradeció a la persona, al gestor, ¿no? de ahí de Edelnor, porque era una ayuda sumamente positiva la que nos estaban brindando, y sobre todo, este, de una manera gratuita, ¿no?. Sin pagar. Pero sí, me parece que es sumamente positivo, es efectivo, porque, como le digo, nosotros, ¿no?, lo que más nos sobra es el tiempo. Entonces qué mejor que aprovecharlo y para poderlo, para poder aprender, ¿no?...” (Adulto mayor, 70 años, nivel socioeconómico B)

Otros entrevistados manifestaron que aprendieron por la necesidad que surgió en el medio laboral. Por ejemplo, Rosina, una de las entrevistadas de nivel socioeconómico A aprendió a usarlo porque tenía que realizar informes y enviarlos por correo. En ese entonces, la Internet como la computadora le fueron de gran utilidad, ya que le permitió mejorar la productividad de su trabajo.

“... [La computadora es], por mi trabajo fundamentalmente. Antes de, digamos, de irme a vivir con mi pareja actual, era por mi trabajo porque cada vez comenzaron a... A plantearse el tema de los documentos compartidos, sobre todo porque, no tanto por el consultorio que era menos, te digo; sino porque yo trabajaba en proyectos. O sea, cada vez nos llegaban documentos y yo tenía que estar en cabina... Entonces ahí fue que decidí, cuando yo vi que yo estaba totalmente atrasada de mis colegas y retrasada en mis trabajos, porque: “¿Te llegó el documento?”, “No, no, no he ido a la cabina, estaba cerrada”, ya pues, eso fue en el 2001. Y ahí me compré una computadora y me... En fin, usé, averigüé y me instalaron el servicio del Internet...” (Adulta mayor, 60 años, nivel socioeconómico A)

En los otros dos casos de adultos mayores entrevistados, ellos señalaron que su primer contacto con las computadoras e Internet fue por medio de familiares que los animaron a usarlos y les enseñaron algunas cosas básicas para poder desenvolverse por sí solos.

“Más que nada la compramos por los chicos [la computadora] porque ya estaban estudiando, tenían que hacer trabajos, mi hija ya estaba en el instituto, en la Toulouse, necesitaba una maquina especial para diseño, todo eso. Pero era más complicada porque tenía que tener su CPU, el tablero, todo ¿no? Ahora para aprender me han ido enseñando los chicos poco a poco, con paciencia, aún que no mucha no creas ah. Entonces he ido yo misma investigando o mirando he tenido que ir aprendiendo...” (Adulta mayor, 70 años, nivel socioeconómico A)

Los resultados permiten aseverar que los adultos mayores conforman el grupo etario en el que se presentan más diferencias, tanto en las trayectorias como en las apropiaciones. Esto se debe a que el uso de las TIC no solo depende de su nivel socioeconómico sino a la etapa en la vida donde aprendieron a usarlas y las funciones utilitarias que le encontraron para su vida diaria. De igual manera, su experiencia con las TIC está condicionada a familiares o amigos cercanos que fomenten el uso de los diversos dispositivos.

En cuanto al uso de los celulares, podemos observar que cuatro de los adultos mayores entrevistados, pertenecientes a los niveles socioeconómicos más elevados, poseen Smartphone. Ellos señalan que los nuevos celulares les han permitido mantenerse en contacto más estrecho con sus familiares.

“mi hija fue la que me enseñó, ahorita ella tiene 33. Ella me enseñó desde los quince años a usar una computadora. Tenerlo en mi mano era... Algo raro pues, ¿no? porque tener algo en la mano que puedo comunicarme con otras personas... Y ya no el teléfono inalámbrico que ya no usamos”. (Adulta mayor, 61 años, nivel socioeconómico B)

“mi primer celular era un ladrillo que cuando lo miraban nadie se lo robaba porque era un, ni me acuerdo qué marca sería... Pero era una cosa bien grande... Muy grande. Lo usaba solamente para llamadas. Para llamadas. Recién he pasado a otro tipo de equipo... Tiempo... Por mirar a los demás, pero no porque sea yo muy tecnológica. Digamos, siempre he privilegiado el tema práctico. ¿Qué necesito yo? Comunicarme con mis pacientes, que me tengan un teléfono accesible y ya pues, después ya se ha ido sofisticando, que el WhatsApp que es muy práctico... Al comienzo, así a recibir llamadas. Ahora lo uso más. Por cómo te decía, lo uso... Entre paciente y paciente miro, mensajes, recibo... Este, hago eventualmente alguna llamada, pero reviso sobre todo correos y WhatsApp.” (Adulta mayor, 60 años, nivel socioeconómico A)

En este sentido, podemos observar que las trayectorias de los usos de las TIC van variando según las necesidades de cada entrevistado y sus historias de vida. No obstante, en todos los casos, la familia así como el entorno cercano se vuelven fundamentales para fomentar el uso. Además, es importante resaltar que se puede encontrar patrones reconocibles entre los grupos etarios y niveles socioeconómicos debido a que los entrevistados comparten experiencias similares, roles sociales y necesidades según sus estilos de vida.

2.2. Referentes de aprendizaje:

Los referentes de aprendizaje han ido variando según la edad de los entrevistados. En el caso de los jóvenes, en los primeros contactos con la PC e Internet, aparecen dos referentes de aprendizajes. El primero suele ser algún miembro de la familia que sea mayor que ellos, primos o incluso en algunos casos los mismos padres. Son estos referentes lo que tienen más intervención en la enseñanza sobre el uso de las TIC. El segundo referente de aprendizaje se da en el colegio, ya que parte de los entrevistados han llevado cursos de computación. Por su parte, los entrevistados resaltan que en los colegios y universidades se incrementa el uso de programas como Word, Excel y Power Point.

“...mis tíos mayores me enseñaban a entrar acá, eliminar cosas, guardar cosas, ver el disco D, los programas, sí todo eso, poco a poco te van enseñando. Eso es lo bueno de mis primos...” (Joven varón, 21 años, de nivel socioeconómico B)

“...Mamá me creó mi cuenta y yo ya ingresaba pues. Pero como que no tenía muchos amigos, no tenía con quién hablar, entonces este... Ingresaba a ver, ay, no recuerdo, ah, ya, jugaba Barbie, en la página de Barbie jugaba y ya pues, eso es lo que hacía, jugar o sí no, a mí me llama la atención ¿no? Por ejemplo, el solitario, yo, ya, jugaba eso, o el Buscaminas...” (Joven mujer, de nivel socioeconómico A)

Las expresiones recogidas en las entrevistas permiten notar que, en un principio, los familiares o amigos siempre están presentes cuando inician su relación con los distintos dispositivos. Sin embargo, luego ellos siguen aprendiendo mediante la exploración por sí mismo, lo cual les permite aprender nuevas funciones a partir de continuos intentos (ensayo y error).

“...Claro, a ver, la clásica, ¿no? aquel tiempo se usaba el Hotmail, primero era el Hotmail, las redes sociales, ¿no? las redes sociales. Luego con el Google ya aprendí a usarlo con el buscador y eso. Eso nomás un poquito...”

O sea y tú fuiste aprendiendo así poco a poco, como que tú ibas averiguando, ¿o alguien tipo, tenías alguna, cuando tenías alguna duda, a quién le preguntabas? ¿A este amigo que sabe un montón? ¿O a alguien del colegio...?

A mí siempre me ha gustado, este... Investigar. Si no sabía algo, en el mismo Google: “¿Cómo utilizo esto?”.

Claro.

“¿Qué hago con esto?” y ahí aparecieron miles de respuestas. Y te orientas. Pero también, por ejemplo, cuando este, no sabía utilizar un tipo de programas, así, como yo en el instituto estudiaba diseño, entonces ahí ellos también me ayudaban, preguntaba...” (Joven mujer, 28 años, nivel socioeconómico B).

Por otro lado, en el caso de los adultos entrevistados, el uso de la computadora e Internet empezó, para la mayoría, en las oficinas por lo cual su principal referente de aprendizaje fueron los colegas con quienes trabajaban. También en muchos de los casos, estos colegas eran especializados en sistemas, por lo cual han sido una fuente constante para resolver las dudas que fueron apareciendo.

“¿Y cuándo tienes alguna duda sobre la computadora, cómo haces? ¿Buscas en Internet, le consultas a alguien?”

Si estoy en mi casa o... depende. Acá [en la oficina] hay todo un soporte. Hay toda un área de soporte que puedes llamar y te arreglan todo hasta remotamente. Pero si es algo como usuario, prefiero buscarlo en Internet o preguntarle a algún compañero” (adulto, 47 años, nivel socioeconómico A)

Algunos de los adultos entrevistados buscan cómo resolver sus dudas por sí solos. Ellos han obtenido una parte de sus conocimientos por medio de la exploración. Esto se ve mucho más en el caso de los celulares, cuando la mayoría señala que aprendió a manejarlos explorando cómo funcionaban.

En el caso de los adultos mayores, los principales referentes pueden ir variando según las historias de vida; sin embargo, los familiares cumplen una función principal no solo para aprender a usar la Internet sino para motivar su uso. Por ejemplo, muchos usan las redes sociales como mecanismos para comunicarse con sus parientes.

“Es que, qué pasa, que acá arriba tienen mis hijas, ¿no? Ellas son casadas. Yo tengo ya nieto que tienen diecinueve años, dieciséis años, y ellos sí tienen sus computadoras. Además, uno de ellos está acá en la Universidad San Marcos. Ellos, por supuesto, que tejen y manejan la computadora. Entonces ellos ya me dicen a mí 'Abuelo sube para enseñarte'. Y eso es lo que...de vez en cuando hago eso. Pero todavía me sigue siendo un poco aburrido.

Pero, ¿más o menos qué le han enseñado?

A prenderla y apagarla. Nada más. No, sí. Por ejemplo, después, cuando estamos en el Facebook, para ver las fotos porque tengo dos hijas en Estados Unidos, y ya pues, envían fotos, una serie de cosas ahí para poderla ver, los comentarios que hace. Eso sí también, ¿no?” (Adulto mayor, 70 años, nivel socioeconómico B)

En general, se refuerza la idea de la gran influencia del entorno cercano en el acercamiento y aprendizaje, el cual varía según su rutina y formas de vida. Es por ello que, en el caso de los jóvenes, son los padres o el círculo de pares el que tendrá más

influencia que otros actores; mientras que, en el caso de los adultos, son los compañeros de trabajo, mientras que para los adultos mayores, son los hijos o nietos. Asimismo, podemos ver que también existe un “fenómeno de contagio” en el cual el uso de las TIC de un grupo cercano genera el interés de las personas por aprender y utilizar estos dispositivos, lo que es más notorio en los adultos mayores y en los jóvenes.

2.3. Cambios en los usos actuales

Los usos de los diversos dispositivos han ido cambiando. El uso que más ha cambiado es el terminal móvil. Los jóvenes señalan que ahora, con el Smartphone, pueden estar conectado a Internet a lo largo de todo el día, sin necesidad de estar en casa o en el trabajo. En consecuencia, ya no solo se conectan para buscar información y mandar correo electrónico, sino para conectarse a redes sociales, WhatsApp y distintas aplicaciones.

“Antes solamente tenías el celular para comunicar. Luego ya salió con la posibilidad de tomar fotos y videos que podías ahí tener; después que ya podías tener Internet en el celular y de frente subir las fotos al Face, de frente al este... Tenías acceso a más páginas, a tu correo ya, te comunicabas por ahí si es un tema de trabajo, si es un tema de, de... Familiar, es un tema de diversión, todo. Ya, ya se volvió, el celular ya se volvió más completo, es...Es como una mini computadora chiquita, pero tiene sus restricciones, ah, porque como te digo hay, hay archivos que no los puedes abrir, son, son muy pesados para el celular” (joven mujer, 28 años, nivel socioeconómico B)

“Bueno con la computadora no, lo que pasa es que, bueno, si bien es cierto mi celular tenía Internet, no era mucho el paquete de datos y bueno, tenía la computadora entonces yo dejaba el celular por usar la computadora. Antes no trabajaba, entonces, paraba casi todo el día en mi casa y salía solamente para la universidad o para verme con algún amigo o la familia, entonces yo más tiempo paraba en mi casa y me conectaba a la computadora. Ahora, yo comencé a trabajar y mi celular se fue haciendo un básico, o sea, accedía al Internet pero muy poco porque tenía mi laptop. Después, por usar bastante la laptop se malogró. Me llegó este nuevo celular, entonces yo dejé de utilizar la laptop y ya... con el celular para todos lados, entonces fue como que compensó y ahora ya no me llama la atención estar en la laptop”. (Joven mujer, 25 años, nivel socioeconómico A)

Si bien se puede apreciar la migración del dispositivo más usado, de la computadora al celular, los usos de la PC actualmente también se han diversificado. De esta manera, la computadora se usa para fines de entretenimiento como juegos, redes sociales y ver películas, así como para actividades del estudio y el trabajo que les exigen más programas que los que se pueden encontrar y aplicar en un celular.

“la computadora la uso, saliendo de mi chamba para alejarme. Justo a media cuadra de mi casa mi amigo tiene su local de videojuegos y computadoras...una cabina, entonces voy y me pongo con mis amigos a jugar mientras chateo Counter Zombies que es nuevo y aparte juego Dota, en línea...” (Joven varón, 23 años, nivel socioeconómico C)

En cuanto a los adultos, la predominancia del uso de la computadora es para actividades laborales. Mientras que los teléfonos inteligentes son revisados durante el día, básicamente para uso personal. Al respecto, igual que en el caso de los jóvenes, el uso de aplicaciones de comunicación como WhatsApp y las redes sociales junto con el correo son los más explorados.

“En la mañana, apenas me levanto, lo chequeo porque tengo amigas que viven en Europa y tengo una amiga que usa el correo de toda la promoción que si algo le pasa a alguien acá en el Perú, ella nos avisa antes por el WhatsApp. A pesar que está en Europa. Siempre abro el ojo, reviso y, como te digo, en el transcurso del día lo voy chequeando. Me comunico con toda mi familia” (Mujer adulta, 47 años nivel socioeconómico A)

Esta posibilidad de usar Internet por medio del celular ha logrado que muchos de los entrevistados ya no usen la computadora de sus casas, las mismas que aún suelen ser compartidas con el resto de los miembros del hogar. Es importante señalar que esto se evidencia más en el caso de los entrevistados de los niveles socioeconómicos B y C. De esta manera, solo usan las PC para acciones muy específicas de entretenimiento como lo son escuchar música o ver alguna novela.

En cuanto a los adultos mayores usuarios de Internet, podemos ver que solo Rosina, una de las entrevistadas de nivel socioeconómico A, sigue utilizando la computadora para trabajar. Esto se debe a que es trabajadora independiente y aún tiene que realizar informes para sus pacientes, los cuales los realiza en Word. Los otros cuatro entrevistados utilizan los diversos dispositivos para conectarse a Internet con fines de comunicación personal o entretenimiento. Así, las actividades que realizan se concentran en conversar con sus familiares y en revisar las redes sociales (Facebook y WhatsApp, principalmente), ver películas o novelas por Internet, escuchar música y buscar alguna información.

“...entonces pongo mis videos de tango, eso me entretiene porque justo es lo que me gusta, cuando termino todo en la noche, a eso de las nueve y media cuando ya no tengo nada que hacer, ahí pongo mis videos y ahí los profesores, en Buenos Aires, que tienen bastantes videos para mirar y voy buscando, porque de ahí sale otro y otro. Hay novedades... ahí mismo las anoto para poder hacer esa figura... no sé, siempre estoy sacándole provecho a la computadora y también con las películas pero más es estos videos de mi hobbies que las películas, aunque también veo películas...” (Adulto mayor mujer, 60 años, nivel socioeconómico A)

“...cuando estamos en el Facebook, entonces, este, para ver fotos de mis dos hijas en Estados Unidos, y ya pues, envían fotos, una serie de cosas ahí para poderla ver, los comentarios que hace. Eso sí también, ¿no?...” (Adulto mayor varón, 70 años, nivel socioeconómico B)

De manera general, observamos que las personas entrevistadas de los grupos etarios han accedido a las TIC normalmente desde una computadora (de casa o trabajo), y luego poco a poco han migrado al celular. Estos cambios en los usos de los dispositivos responden a las nuevas necesidades que se crean relacionadas a la inmediatez y conexión constante que los Smartphone brindan y que se han incorporado a su rutina. Esto ha construido nuevas formas de usar el tiempo (ahorro) y el espacio (conexión desde distintos espacios), a como lo era antes con una computadora, permitiendo la sensación de estar de manera fácil y frecuente conectados con los demás. Esta adopción es más notoria en los jóvenes y entre los entrevistados de los niveles socioeconómicos más altos que tienen más acceso no solo a dispositivos sino a planes de Internet que les permite hacer un uso más intensivo.

Finalmente, podemos observar que el uso de los dispositivos según grupos etarios muestra diferencias. Mientras que los jóvenes entrevistados utilizan todos los dispositivos, en mayor o menor medida, observamos que los adultos suelen ser más selectivos respecto al tipo de dispositivo que usan a partir del tipo de actividad que van a realizar. Por su parte, los adultos mayores muestran una preferencia por usar la computadora mientras que aquellos que usan Smartphone lo hacen principalmente porque les permite estar comunicados con sus familiares.

2.4. Los no usuarios y sus motivaciones.

Que cuatro de los cinco entrevistados que no son usuarios de Internet sean adultos mayores evidencia, en primer término, una sostenida brecha generacional. Sus historias nos permiten ver que las trayectorias de las personas de este grupo etario son más heterogéneas que las de los otros grupos, debido a que no se han vinculado plenamente al uso de las TIC, sino que han tenido que tomar una decisión bien pensada de aprender a usarlas direccionadas para determinados casos, ya que usar tanto el Internet como diversos dispositivos no respondía a sus necesidades laborales ni cotidianas. Por otro lado, todos los adultos mayores de nivel socioeconómico C son no usuarios, lo que refleja también una brecha económica.

En cuanto a los motivos principales de no usar Internet, en general, se identificaron dos: primero, cuando aparecieron las computadoras, así como el Internet el precio era elevado por lo que no tuvieron oportunidad de acceder a ellos y aprender cómo se usaban. Segundo, los mismos entrevistados no tuvieron curiosidad ni la necesidad de aprender porque no les parecía algo indispensable para su vida cotidiana o necesaria para los trabajos que realizaban.

Un ejemplo es el caso de Amanda, una adulta mayor entrevistada de nivel socioeconómico C. Ella indica que nunca aprendió a usar la computadora porque no le parecía necesaria para su trabajo en aquel entonces (trabajaba en un puesto en el mercado), además de no tener contacto con los dispositivos y consideraba que no eran económicamente accesibles. La entrevistada señala que ahora le gustaría aprender pues la ayudaría en sus actividades con el grupo religioso al que pertenece, en lugar de solicitar ayuda a un familiar o pedir el servicio de alguien externo.

“Claro, y ¿usted nunca ha usado computadora, Internet? ¿Nunca ha usado?”

He tratado, ahí mi hija tiene, he tratado, como dice ‘mamá, prueba ahí vas a encontrar algo’. Porque quiero a veces mandar a estudiar las canciones para el grupo, quiero hacer el programa, eso, todo, todo o tengo que pagar.

Claro, pero ¿de repente a usted le gustaría aprender a usar la computadora o no le llama la atención?, ¿cree que es mucho tiempo?”

No, sí me gustaría, ahora como dice usted estoy más centrada en lo del grupo, me gustaría para buscar, yo una vez le dije a mi nieta, quiero que me copies lo que dice en la foto, hágamelo varios, por el mes de enero eclesiástico. Entonces yo me voy donde mi nieta y le digo ‘hijita busca por favor’, en religión católica busca varios por la unidad de la iglesia. Me lo sacó mi nieta son como 10 hojas, no le digo, hazlo mínimo 8 hojas, ‘¿entonces lo hago letra chiquita?’ sí. Ella me entiende...” (Adulta mayor, 68 años, nivel socioeconómico C)

Igualmente podemos observar las trayectorias del uso de Luciano, un entrevistado adulto mayor de nivel socioeconómico C, quien señala que nunca sintió curiosidad por aprender a usar la computadora y el Internet porque no lo veía útil para su vida diaria. De esta manera, vemos cómo el uso de dispositivos se ve influenciado por las rutinas diarias y la utilidad que encuentran en estos. Asimismo, al igual que en el caso anterior encontramos que para los adultos mayores que no usan Internet ni computadora, los familiares son un punto de referencia, pues cuando necesitan algo que se puede lograr mediante estos dispositivos son ellos a los que recurren.

“¿Usa usted la computadora?”

No, no, yo no, yo no entiendo nada de eso. Las únicas personas que entienden son mis hijos, mis nietos. Yo les hablo directo no más

¿Nunca le ha interesado, de repente, aprender?

No, de verdad que no le he tomado interés

¿Por qué?

Por mi mismo trabajo que no se presta para computadora. Solamente son directos los contratos, más bien directos, celular nada más. Acá cualquier cosa para que me saquen copia, cualquier cosa por Internet, ahí está mi nieta que estudia Ingeniería de Sistemas ya y ella me hace mi trabajo, cualquier cosa yo le digo “necesito esto” y ya ella lo hace, entonces por eso no he tomado interés en que yo mismo haga eso. O mi nieto, el chiquito también comprende bastante de eso, todos mis 4 nietos. Ellos sí manejan, entienden su sistema.” (Adulto mayor, 65 años, nivel socioeconómico C)

En los otros casos, se encontró que factores similares, como las rutinas diarias y la falta de interés, influyen en el no uso de la computadora e Internet. A esto se le suma, que existe un “temor” a malograr las computadoras por no entender cómo funcionan. El motivo de este último rechazo se ha detectado únicamente en las entrevistadas mujeres. Podría ser motivo de investigación detectar si es un factor en el cual influye el género o si los hombres están menos dispuestos a reconocerlo.

Por otro lado, Rodolfo, el adulto mayor de nivel socioeconómico B, señala que nunca estuvo interesado en aprender Internet porque no solo no le vio utilidad, sino que no tenía tiempo para aprender y ver cómo funcionaba la computadora. A pesar de esto, señala que en su casa tiene una para su hija.

“¿Su hija se lo pidió una computadora o pensó que era necesario?”

No, ella pidió la computadora porque necesitaba sacar temas de colegio, ¿no? Entonces ya le compré la computadora. Tú sabes que en un colegio cuando uno enseña, ahora ya sabe más o menos, ¿no? Y posteriormente adquirí una laptop que me la trajo una paciente de Suiza, me la regaló, ni siquiera la compré. Y ella es la que lo utiliza. Después nunca se me dio por estar ahí...

¿Nunca le interesó ver cómo funcionaba?

No.

¿Por qué?

Hay un dicho que dice "lo que no nace nunca crece". Nunca tomé interés, nunca se me dio por estar metido en esas cosas. Llegaba a la casa a ver noticieros, relajarme un poco, a dormir...” (Adulto mayor, 64 años, nivel socioeconómico B)

De esta manera, se observa que a pesar que el entrevistado de nivel socioeconómico B ha podido acceder a fácilmente a una computadora y a Internet, no le interesó aprender a usarla. Esto también se debe a que considera que este no es tan útil y percibe que los jóvenes no le sacan el provecho necesario, sino que se dedican en especial a actividades de entretenimiento.

“Eh...yo por ejemplo soy de las personas que ven las cosas muy contrarias a lo que era antes. La juventud hoy en día más se dedica a tonterías en el Internet, chateos, pérdida de tiempo inútilmente, en vez de sacarle provecho; porque en lo que es Internet hay muchas cosas valiosas que uno puede sacarle provecho. Pero yo veo a mi hija que esta tatata, jajaja, viendo chistes, tonterías, ¿no? Por mucho que le converso, le hablo, le entra por acá y le sale por acá. Como también veo otras personas que están ahí tatata, sacándole provecho científico más que nada, ¿no? Que de...si yo he tenido la oportunidad de conversar, con muchachos de hasta los 30 años, se dedican a tonterías en lo que es Internet. Unos a jueguitos, otros al chismoseo barato, otros a estar leyendo chistes, otros que chatean con los amigos, pero no le sacan provecho científico.” (Adulto mayor, 64 años, nivel socioeconómico B)

“¿Le parece que la Internet o celular son útiles o no tanto?”

A mí me parece que eso les quita tiempo.

¿Por qué?

A: Porque están más entretenidos en eso pues. Tengo mi hija que está en la universidad mi nieta y dice que ‘no te has ido a tus clases, a dónde te habrás ido’. Pero entonces le digo, no creo hijita, en vez de estudiar está chateando con sus amigas” (adulto mayor, 68 años, nivel socioeconómico C)

La opinión de Rodolfo también es compartida por algunos entrevistados que consideran que Internet les quita tiempo a sus nietos, y a los jóvenes en general. No obstante, también existen entrevistados que consideran que el Internet puede ser útil para los jóvenes porque los ayuda a buscar información y en los estudios.

“¿A sus nietos, el Internet les ha ayudado?”

Sí, cuando estudian, para sus estudios es bien importante, ellos lo utilizan bastante para sus, así algunas cosas que tienen que hacer en la universidad es bastante el Internet (...) antes era diferente anteriormente no había el Internet, no, no había muy poco. Y ahora que ha entrado una era moderna, ya hay todas estas facilidades. En cambio, uno solamente, hasta la biblioteca tenías que ir a ver algo no, ahora hay de todo, ya no tienes que ir a ningún lado” (adulto mayor, 65 años, nivel socioeconómico C)

“¿Y para usted la Internet le parece importante?”

Sí.

¿Para qué cosas le parece importante?

Mira, hay cosas que por lo menos, como dice, ¿no? en las épocas pasadas, no había tanta información. Ahora como la evolución, por ejemplo, un tema una cosa para buscar ahí lo encuentras. Cosas que no sabes, te enseñan pues. Uno aprende... del Internet aprendemos varias cosas.” (Adulto, 46 años, nivel socioeconómico C)

Por último, es importante señalar que si bien se puede observar que los entrevistados no usan computadora ni Internet porque no han encontrado su utilidad para sus rutinas diarias o no han tenido la posibilidad de aprender, debido a sus condiciones económicas,

todos los entrevistados cuentan con celular. Este si les parece más útil porque permite comunicarse con sus familiares y amigos sin importar donde se encuentren. Además, les parece suficiente que el celular tenga la capacidad de hacer llamadas y mandar mensajes de texto.

“Este [celular] me regaló mi hermano, porque ha cambiado de celular. No le di importancia, pero siempre es bueno. Te demoras, están llamando los hermanos, la familia. Algunos medios de comunicación que tienes más al alcance...” (Adulta mayor, 67 años, nivel socioeconómico C)

En cuanto al uso de mensajes de texto, existen diferencias entre adultos y adultos mayores. Los no usuarios adultos, mandan mensajes sin mayores dificultades y estos le parecen importantes para su comunicación diaria. Por su parte, para los adultos mayores sí existen dificultades y les parece difícil manejar, aunque aceptan que sea una forma rápida de comunicarse y que requieren ayuda de un familiar. Por tanto, algunos los usan y otros no. Lo que sí todos señalan es que no usan nada más aparte de los mensajes y llamadas.

3. CONOCIMIENTO DE PLATAFORMAS DE ACCESO ABIERTO Y USOS DE DATOS Y CONTENIDOS ABIERTOS

Cuando se les pregunta a los entrevistados consumidores de Internet sobre el uso de plataformas abiertas o datos y contenidos abiertos ninguno conocía la expresión y menos en qué consistían estos. Una vez que se les explicó, todos señalaron que no utilizaban este tipo de páginas, con excepción de Wikipedia.

El desconocimiento de estos mecanismos nos muestra que aún existe poco conocimiento de la posibilidad de modificar y subir información a Internet. Los usuarios entrevistados aún la utilizan solamente para encontrar información. Un claro ejemplo de esto, es el uso que le dan a Wikipedia, espacio en el que leen la información para disipar dudas conceptuales o responder a trabajos específicos, pero no para agregar y subir información.

“¿Conoces plataformas de acceso abierto?”

No

Son plataformas que te permiten subir y bajar información gratis, una de las más conocidas es Wikipedia ¿Has usado una de estas plataformas?

Wikipedia uso más que nada para sacarle su impresión, no, no subo ahí información, más que todo bajo. Descargo, lo imprimo, a menos que el profe lo quiera el trabajo a mano...” (Joven varón, 21 años, nivel socioeconómico B)

“¿Has escuchado de estas páginas de accesos abierto? Por ejemplo Wikipedia, donde puedes modificar los datos y bajarte información.

Bueno Wikipedia sí, siempre para buscar algo siempre es una de las primeras páginas que te sale. Pero otra no.... Cuando buscas información que te manda las que siempre te dicen las de la escuela “el rincón del vago” o esas, pero sobre más páginas sí no sabría decirte, para lo que es estudio ponías en el buscador siempre en Google, que es siempre el motor de búsqueda, y sólo de lo que te salía le dabas clic al encontrar uno que tenga menos líneas, eso era...” (Joven varón, 23 años, nivel socioeconómico C)

A pesar que existe poco conocimiento sobre las plataformas de acceso abierto, la mayoría de los usuarios de Internet que entrevistamos señalan que cuando tienen que buscar alguna información, ya sea para trabajo, estudios u ocio lo primero que hacen es buscarla en Internet. De esta manera, apreciamos que Internet se ha convertido en el principal mecanismo a la hora de investigar.

“Pero ¿tú crees que tu hijo pueda aprender cosas que antes tú con libros tú no hubieras podido aprender, de repente?”

Sí. Tiene más acceso a la información. Le gusta mucho los autos. O sea, el lee su revista Automás, pero también se pone a ver datos de los autos, marcas, modelos por Internet, fotos, carreras de autos. Se sabe todo. Algo que le gusta. Antes, imagínate dónde ibas a buscar esa información. Dónde ibas a ver eso. No hay forma. Hubieras tenido que comprarte, no sé,

suscribirte a alguna revista y haber comprado y comprado. Ni en un video lo ibas a ver jamás.” (Adulta, 47 años, nivel socioeconómico A)

“La forma de buscar la información ha cambiado desde el momento en que para acceder a una información tenías que hacer una cola de 4 horas para acceder a un libro y así, ¿no? Y poder acceder y poder tenerlo limitadamente, verlo en papel... Y solamente 2 libros... Cantidad de información, es increíble lo que se ha logrado por Internet. Para un tema, para un trabajo, lo podía armar en 3, 4 días con información que podía bajar, ¿no?” (Adulta mayor, 60 años, nivel socioeconómico A)

Los jóvenes entrevistados señalan que Internet es su principal fuente de acceso a la información para sus estudios, pero también para otras actividades menos agotadoras (búsqueda de noticias, lugares de ocio, temáticas de entretenimiento, entre otros). En cuanto a la información obtenida, solo la mitad de los entrevistados jóvenes señala que no toda la información de Internet es confiable, por lo que es necesario revisar las referencias, mostrando una toma de conciencia de la valoración de la información obtenida. Por otro lado, un menor número de jóvenes señala que usan páginas especializadas, especialmente para los estudios, como Google Académico cuando necesitan investigar. Es importante resaltar que los entrevistados que indicaron que usaban estas herramientas se encuentran dentro de los niveles socioeconómicos más altos, por lo que sí existe una diferencia en el manejo de herramientas para acceder a información confiable y de calidad. En cuanto a los otros entrevistados señalan que no tienen una forma de verificar la información pero que nunca han tenido problemas con la información encontrada.

“Porque si encontraba un archivo que no tenía autor ya era descartado porque necesito de todas maneras para referencias (...) Bueno, en la información falsa porque hay veces que sí, este... Encuentras información que es errónea, ¿no? como, eso que mencioné, como no tiene autor y a veces cualquier persona lo puede ver y copiar y lo entiende, ¿no? Lo entiende como si fuera correcto...”. (Joven varón, 20 años, nivel socioeconómico A)

“¿En tu universidad te han enseñado algún filtro para seleccionar páginas, o sea, en las que buscas información?”

Claro, justamente la profesora, ese profesor me dijo “busca en el Google Académico que tienes la información más completa y real de lo que estás buscando” después nos dio este... Algunas páginas como Scielo, eso, alguna biblioteca de universidad...” (Joven mujer, 25 años, nivel socioeconómico A)

Además, los entrevistados de este grupo etario señalaron que lo mejor sería que toda la información sea gratuita, porque a veces no han podido descargar lo que les ha interesado, ya que solo es presentada para su compra en línea o tiene algún tipo de restricción. También manifestaron que ese libre acceso repercutiría en la mejora de oportunidades de estudios de distintas personas.

“Sí, creo que sí, o sea, no es tanto quizás por lo que cobran, pero a veces algunas páginas son traicioneras porque “descárgalo gratis” y tú ingresas y no, “créate esta cuenta o ingresa con tu teléfono”. ¡Ay no!, me parece muy tedioso, prefiero buscar otra información, eso es lo que más me complica.” (Joven mujer, 26 años, nivel socioeconómico C)

“¿Te parece que bajarte información de Internet debería ser gratis?”

Yo creo que sí, que es súper útil, tendría que ser gratis para todo lo que es su estudio, es investigación académica. Tendría que ser gratis, ¿no? es más, es gratis, ¿no?

O sea, no, hay páginas tipo quieres un libro y te muestran una página...

Ah, ya... he querido a veces bajar y cuesta, ¿no? Y sí, sí, sí. Pero entiendo que son servicios específicos, ¿no? sí he intentado algunas veces bajar y no sé si tendría que ser gratis, imagino que debería haber algunas entradas gratis y otras pagadas, ¿no? pero me parece que es recontra útil..." (Adulta mayor, 60 años, nivel socioeconómico A)

En cuanto a los usuarios adultos de Internet, su primera razón de búsqueda de información es por aspectos laborales. Estos entrevistados consideran que el cambio que les ha generado ha sido muy significativo, sobre todo porque permite ahorrar tiempo y acceder a información a la que antes no se tenía acceso.

"Porque la información es mucho más asequible. A veces uno no tiene todo el tiempo, que a veces no te alcanza. Simplemente con entrar averiguas, tanto como estudios si quieren estudiar algo, dónde de repente te conviene más. La información que requieres para algunos temas. Tanto estudio, laboral, personal, sí." (Mujer adulta, 37 años, nivel socioeconómico B)

"Cuándo tiene una duda para buscar información, ¿dónde lo busca? ¿Lo busca primero en Internet?"

Sí, en Internet lo busco.

¿Cómo lo busca? ¿Cómo hace?

Por Google ¿no? Entro a Google, busco, pongo lo que necesito y sale.

Y ¿tiene alguna manera de seleccionar las páginas o va abriendo y viendo qué necesita cómo hace?

Abriendo lo que necesito, por ejemplo, ayer se celebraba el acercamiento del señor hacia las mujeres. Era un toque de trompetas, que se escuchaban en el cielo y cosas así que hablaban, entonces me puse a chequear todo eso en la Biblia, por ahí. Hay un instrumento que suena en el cielo, según la Biblia, y estuve investigando y escuchaba el sonido todo de cómo es, de qué se trata." (Adulto, 56 años, nivel socioeconómico A)

Por último, en el caso de adultos mayores vemos que sí hay una diferencia significativa respecto a los jóvenes y adultos, porque los adultos mayores no suelen buscar en Internet como primera instancia, sino que prefieren preguntarle a un conocido sobre la información que están buscando. No obstante, ello no niega la búsqueda y que acepten que su uso es más rápido que preguntarle a alguien. Así, los entrevistados comentan que al principio pedían ayuda para saber cómo buscar, pero ahora una vez que han aprendido ya lo hacen solos, como en los casos de Elisa que busca en Internet información para producir trabajos manuales y Juvenal que busca videos en Internet para sus clases de Tango.

"...Les pedí a mis hijas que me explicaran cómo era y una vez que ya me dijeron, ya de ahí yo solito... y ahora veo que este, hay una serie de facilidades que me ayuda mucho a mi afición y a veces estoy con una angustia, una duda porque necesito, por ejemplo, primero hay un tango que me gusta he escuchado por radio, entonces digo "¿cómo se llama? Yo quiero volver a escuchar" entonces utilizo el, mi celular y ahí hay un programa para poder sacar este, el nombre de la canción ¿no sabías? (...) este... ese programa se prende y dice "escuchando" entonces uno lo pone en el parlante del carro unos segundos y bum, sale la foto del disco, qué canción es, quién la cantó y todo y de ahí es que lo anoto o ahí mismo lo ponemos en la computadora y ahí sale..." (Adulto mayor, 70 años, nivel socioeconómico A)

“Y cuando necesita información, ¿usted busca en Internet?”

Sí.

¿Cómo hace? ¿Me puede contar un poco cómo hace?

O sea, por decir, inglés yo no sé...Y ella me dice, ya mi hija me enseñó a entrar a una página que ahorita no me acuerdo porque yo entro y ya veo. Por decirte un ejemplo, el perro sí sé, un perro, cómo se puede decir, cómo...

Sí. ¿Y tiene como alguna experiencia que se acuerde que haya usado el Internet para buscar información? ¿Dónde el Internet le haya ayudado?

Para hacer sus disfraces a mi nieta

Claro, como que buscaba modelos y usted después...

Me pongo así una hora, escucho, escucho, escucho y ya, ahí dejo. Pongo videos como en YouTube, ahí está. (...) [También] busco recetas, todo lo que es eso...

Claro, cosas que le ayuden...

También como hacer una decoración, un adorno... Ahora justamente estoy buscando para ver una mesa de... de bautizo, para hacer un centro de mesa. Todo eso busco yo. Porque todo eso sé hacer yo. Y más me informo de todo.

¿Y ve videos? O lo ve como en...

No, en video, en video y fotos (...) Y de ahí se aprende mucho. Porque yo he aprendido bastante. Mucho, mucho, mucho.” (Adulta mayor, 61 años, nivel socioeconómico B)

En ambos casos podemos notar que los familiares de las dos personas mayores tienen un rol fundamental en enseñarles cómo buscar información e incentivarlos a hacerlo. Observamos, nuevamente, el importante vínculo de los familiares, tanto hijos como nietos, en el uso del Internet para las personas de tercera edad.

Como se mencionó en la sección anterior, para los no usuarios de Internet los miembros de la familia y círculos cercanos se vuelven indispensables a la hora de buscar información en Internet porque es a ellos a quien se les pide ayuda para poder encontrar la información que necesitan. Esto se debe a que estos actores sí reconocen la facilidad que puede brindarles el Internet que necesita alguna información específica.

Por otro lado, se puede evidenciar que existen diferencias según las distintas edades para acceder a la información que se encuentra en Internet, siendo los jóvenes los que más acceso han tenido. Esto se debe a que, como hemos visto en las trayectorias, son estos los que han aprendido a usar las TIC a temprana edad, lo que les ha permitido tener más conocimiento sobre cómo funcionan los diversos dispositivos. No obstante, es importante señalar que todos los entrevistados consideran que Internet se ha vuelto fundamental para poder encontrar información y el desarrollo de las personas, en especial de los jóvenes.

Las entrevistas han permitido develar una diferencia en la clase de información que es buscada, según el nivel socioeconómico al cual pertenecen. Mientras los jóvenes de los niveles socioeconómicos más altos tienen varias herramientas y más conocimientos para acceder a información académica más rigurosa, hemos podido notar que los entrevistados de los niveles socioeconómicos más bajos tienden a realizar búsquedas primarias y acceder a cualquier información que encuentran en la Internet. Esto puede estar vinculado a los modelos y calidad de educación recibida por los entrevistados.

En general, podemos decir que, a pesar del desconocimiento de las diversas plataformas y bases de datos rigurosos de acceso abierto, la mayoría de entrevistados sí tiene como principal fuente de información al Internet, a pesar que la calidad y los mecanismos para encontrar esta información varía de uno a otro grupo. Por otro lado, ningún entrevistado sube información a Internet por lo cual se puede señalar que esta función no la ejecutan los usuarios porque desconocen cómo hacerlo o no han sentido que responde a sus necesidades, especialmente de trabajo y estudios. Por último, es importante resaltar la manera en que se accede y el tipo de información es distinta según las etapas de la vida en la cual se encuentren los entrevistados.

4. ESTUDIOS

Como se ha podido notar existe una generalizada aceptación de la importancia del Internet en la búsqueda de la información que beneficie actividades laborales o de estudios. En esta sección, se analiza cómo el Internet ha cambiado las dinámicas de los estudios y cuáles son las percepciones que se han creado a partir de esto.

De manera general, es importante señalar que los más beneficiados de la aparición del Internet son los que han cursado una carrera universitaria o realizan actividades académicas o de formación en su centro laboral. Esto se aprecia mucho más en los niveles socioeconómicos A y B, en adultos y adultos mayores. En el caso de los jóvenes entrevistados, todos estaban siguiendo o habían seguido una carrera técnica o universitaria, por lo que se han visto sumergidos en actividades y modalidades de estudio con la incorporación de las TIC.

Para los jóvenes entrevistados, Internet ha sido fundamental para sus estudios por los beneficios en cuanto a rapidez de acceso a información y su ubicación:

“Antes te amontonabas de libros, ahora en el Internet todo, todo lo encuentras ahí.”(Joven mujer, 28 años, nivel socioeconómico B)

“Para buscar información más que todo entro a Google y entro ahí a lo que me piden o un resumen de la pregunta que ha hecho el profe. Lo busco, leo y lo más importante lo resalto y lo copio al Word” (joven varón, 21 años, nivel socioeconómico B)

“...antes tenías que buscar en enciclopedias gigantescas, leer un montón. A veces tengo un tío que es fan del Baldor que son números,... ese libro yo odiaba ese libro, pero a veces tú buscas un ejercicio o algo, no tiene muchos ejemplos prácticos o cosas que puedas resolver, entonces en Internet tú puedes. Buscas algo te ponen ejemplos para que tú resuelvas en la misma y te puedes equivocar y no tiene que estar borrando cosas, te da esa facilidad...” (Joven varón, 23 años, nivel socioeconómico C)

Estos fragmentos de las entrevistas nos permiten ver que existe una valoración positiva al cambio que ha generado Internet, debido a que ha facilitado el acceso a la información; incluso aquella que corresponde a otras épocas.

“Si tuvieras que hacer como un balance, ¿qué cosas positivas te da el Internet, en función a tus estudios?”

Mmm, claro, mayor información aparte que ganas más tiempo, no estás buscando en el libro y lo puedes compartir con tus amistades.

“¿Y crees que hubieras podido estudiar las cosas si no tuvieras Internet, ir a la biblioteca?”

No se puede. Bueno, al menos yo, no podría estudiar igualito porque como te digo no soy mucho de leer libros. Más leo periódicos sección deportes, economía y finanzas,...después de la farándula eso, no. Y eso también lo encuentro en Internet...” (Joven varón, 23 años, nivel socioeconómico C)

La misma valoración sobre el acceso a Internet y a la información que tiene habilitada, la podemos observar en las respuestas de Fátima. Ella señala que inclusive los dispositivos como el Smartphone han generado cambios en las dinámicas de clases, pues está al alcance en todo momento si necesitas encontrar algo rápido. Señala que muchos profesores, inclusive piden que los usen para ayudarlos a buscar el significado de los términos o las respuestas a las dudas que tengan.

“Entonces sí consideras que te ha brindado más beneficios para tus estudios, ¿Cómo cuáles?”

Como que el acceso rápido a la información. O sea, no entiendes un término técnico, entonces buscas en Internet, tipo, hasta los profesores nos pasaron también “¿tienen sus celulares?, ¿Tienen datos?”, “sí”, “ya, busquen tal cosa”, entonces ahí ya, haces tu trabajo, sí, de todas que sí.” (Joven mujer, 25 años, nivel socioeconómico A)

Es importante señalar que otro hallazgo es el creciente uso de las redes sociales para actividades vinculadas a sus estudios. Por ejemplo, se coordinan trabajos grupales por WhatsApp o se comparten archivos en grupos de Facebook creados para dicho fin. Este es un elemento que no se repite en ningún otro grupo etario, inclusive muchos de los adultos entrevistados muestran cierto recelo sobre qué tan provechas pueden ser las aplicaciones de las redes. Dante nos cuenta cómo utilizan Google Drive para coordinar trabajos, ya que esta plataforma les permite que todos tengan y puedan ver el archivo así como ir modificándolo al mismo tiempo. Este uso cambia radicalmente la noción del tiempo y espacio para el desarrollo de los trabajos grupales.

“...cuando creamos un grupo, cada uno publicaba una parte para el trabajo e íbamos, este, utilizándolo así, ¿no? Google Drive, creo que nos permite hacerlo de manera óptima. He visto personas que, incluso profesores que revisan por ahí, este...” (Joven varón, 20 años, nivel socioeconómico A)

Fátima, Fernando y Alfonso nos comentan cómo los trabajos y exámenes de las universidades también se han empezado a coordinar desde redes sociales. Esto les parece más práctico, ya que sus compañeros revisan más las redes sociales y WhatsApp que sus correos.

“¿De repente, has usado Facebook para coordinar trabajos de la universidad? ¿Te parece que es útil, que es más útil que el correo?”

Sí, sí, porque este, bueno ahí estás conversando directamente con la persona, “ya, te envió esto, ¿ya te hiciste esto?”. Sí, es más práctico, creo” (joven mujer, 25 años, nivel socioeconómico A)

“[En Facebook] ...sí a veces en los grupos que crean de Conta, en los grupos así del mismo salón para cualquier trabajo que el profe le diga a la delegada ahí lo cuelga ahí (...) claro más que todo cosas de estudio o para salir a una disco o para ir a pasear

“y cuando ven cosas de estudio, lo ven por chat, por el grupo cuelgan trabajos

Sí, cuelgan como cuando te dicen “hay que hacer examen” lo cuelgan ahí y todo el mundo lo ve, todos los integrantes del grupo lo ven” (Joven varón, 21 años, nivel socioeconómico B)

“[Sobre el Facebook] claro, mi enamorada por ejemplo alguno de sus trabajos los pasa por Facebook. Algunos no tienen facilidad del correo, pero todo el mundo entra a Facebook, entonces manda el archivo no más por el chat y así se contacta, su grupo de amigos, trabajo grupal, “ya vamos a hacer un grupo en Facebook” y por ahí se van pasando la información, lo que ha

avanzado cada uno de las cosas. Yo también cuando estudiaba diseño me pasa los archivos como imágenes por Facebook...” (Joven varón, 23 años, nivel socioeconómico C)

Por otro lado, cuando les preguntamos a los jóvenes si consideraban que el uso de Internet podría tener alguna desventaja para sus estudios, manifestaron que dependía de cada uno. Las desventajas identificadas son las siguientes: La primera, como señala Fernando, joven de nivel socioeconómico B, es que no toda la información que se encuentra en Internet resulta verdadera y muchas veces no se puede diferenciar cuál resulta más seria.

“¿Consideras que encontrar información en Internet te parece más útil que buscar la biblioteca, te parece que tiene más beneficio?”

Tiene sus pros y sus contras. Como te digo, puedes encontrar la información, pero de repente no puede ser verdadera porque tú no sabes nada de la persona que la subió. En cambio, en un libro te dice el autor todo y es más creíble eso” (joven varón, 21 años, nivel socioeconómico B)

El otro elemento que los jóvenes señalan que podría no ser tan beneficioso es que Internet genera más distracciones. Esto podría demorar un poco más el inicio o culminación de la actividad. No obstante, este elemento depende de cada persona, pues no todos tienen los mismos hábitos de uso del Internet.

“...en la biblioteca, por lo general, te distraes menos, porque en internet, tienes el Facebook a la mano, igual YouTube, puedes ver tele también ahí y siempre el internet va a ser una distracción, aunque no lo quieran aceptar. Pero, también depende...” (Joven varón, 21 años, nivel socioeconómico B)

En cuanto a los entrevistados adultos, la mitad de ellos respondieron que sí usaron la computadora cuando estudiaban, pero que Internet no era como es ahora sino más lento y no se encontraba tanta información, por lo que el principal recurso para investigar era la biblioteca. En conclusión, como señalan los entrevistados, Internet ha traído cambios significativos en cuanto a la información disponible y cómo acceder a esta.

“Sí, sí, sobre todo en la universidad y bueno, en general ¿no? O sea, cómo se hace esto, cómo llego a tal lugar, en dónde hay, para todo (...) Bueno, o sea, mis papas básicamente comentan sobre los libros, la biblioteca como eran importantes, o sea, sí, ya también, creo que los libros son importantes, pero sí, creo que... Toda la información en Internet.” (Joven mujer, 25 años, nivel socioeconómico A)

“Sí. Bueno, antes también para la educación de primaria de mis hijos, me iba a comprar con mi hija mayor láminas. Las famosas láminas que recortabas y pegabas. Ahora no, pues, ahora buscas imágenes de Francisco Bolognesi y te salen todas las imágenes por Internet. Cortas, pegas, imprimes y ya está. O sea, te cambió todo al toque. No es que “avisame para ir a buscar la lámina”... O haces papelógrafos de la familia... Al toque buscas tus imágenes, ahora haces tú PowerPoint porque ahora llevas tu USB. Ya ni siquiera llevas tu papelógrafo. Ha cambiado bastante” (Adulta, 47 años, nivel socioeconómico A)

Un elemento que todos los entrevistados tienen en común es que reconocen los cambios en los hábitos de estudio y dinámicas en los colegios y universidades, como producto

del uso de Internet. Lo señalado por todos los entrevistados es que ahora es más fácil encontrar la información y esto toma menos tiempo, ahora se puede encontrar “todo” en un solo lugar

“las formas de estudio han cambiado mucho. Antes para acceder a un libro tenías que hacer una cola de cuatro horas, ¿no? Y poder acceder y poder tenerlo de manera limitada... verlo en papel,...solamente dos libros... La cantidad de información... es increíble lo que se ha logrado por Internet. Para un tema, para un trabajo, lo podía armar en tres o cuatro días con información que podía bajar, ¿no?” (Mujer adulta mayor, 60 años, nivel socioeconómico A)

Como vemos, la mayoría de entrevistados señala que Internet ha traído beneficios en función a la cantidad de información y la rapidez con la que se accede a ella. En el caso de los jóvenes, también les ha permitido usar nuevas aplicaciones y plataformas que les permiten comunicarse con mayor fluidez para realizar el trabajo. No obstante, la mayoría de entrevistados también considera que Internet ha hecho que se pierda la capacidad de leer e indagar con mayor esmero por la facilidad de “cortar y pegar” o los resúmenes de libros, por ejemplo, que muchas veces los estudiantes solo los copian y, con ello, obvian la activación de las capacidades propias que pueden conducirlos a producir un resumen. Esta aseveración ha sido recogida, como aquella que reconoce que cada uno es responsable del uso que le da: depende de uno, indican.

“Bueno, creo, no creo que todo el mundo sepa bien cómo usarlo... En verdad hay muchas formas de mejora,...este, de repente esos... Hay personas que te enseñan, a través de Internet y no es muy difundido, entonces considero que esas formas podrían ser más; son muy beneficiosas y podrían ser, este, con una mayor difusión de repente poder sacarle mayor provecho...” (Joven varón, 20 años, nivel socioeconómico A)

“... no debería haber algunas páginas donde ya hay trabajos hechos. (...) Son dos páginas que no sé cómo descubrió y yo pues soy adulta “A mí no me vas a engañar, ese trabajo no lo has hecho tú.” Son palabras que no utilizas. “Ya, mamá.” (Mujer adulta, nivel socioeconómico B)

..Bien administrado, usado con racionalidad, te puede ofrecer una cantidad de oportunidades, de conocimiento, de salud, etc. Pero me temo que no es la tendencia de usarlo así... (Adulta mayor, 60 años, nivel socioeconómico A)

Por otro lado, encontramos que los adultos y, en especial, los adultos mayores expresan que es más frecuente el decrecimiento del hábito de la lectura, lo cual es visto de manera alarmante. Un ejemplo es el caso de Waldemar, que señala que sus nietos ya no usan libros por que se “enfocan demasiado en la Internet”. Lo mismo señala Martina, quien indica que sus mismos hijos le dicen que ya no es necesario leer.

“Lo negativo es que de repente, este, se va a crear un hábito de tal manera que la juventud va a estar metida, *enfocada* en el Internet y hay cosas, por ejemplo, que se van a dejar de lado, como los libros. Ya no van a leer ya. Es más, por ejemplo, mis nietos paran metidos en ahí, y veo de que no agarran libros, ¿no? Libros, por ejemplo, como los que yo solía leerlos. Libros tradicionales. Pero que la, eso, por ese lado sí lo considero negativo. Y es que también va a haber una adicción tremenda, ¿no? Para la salud también malogra. ¿No? la vista. Incluso usted, hay problemas de *encefaleas*, o sea, dolores de cabeza, y eso es producto, digamos, de...se meten 3,

4, 5 horas ahí en la computadora, el Internet...” (Adulto mayor, 70 años, nivel socioeconómico B)

“Mi hijo ya no usa libros. Por gusto los libros ya. No usa libros, es más fácil con el Internet. Ya no quiere ni leer, ‘no mamá, para qué voy a leer libros’ dice. Los libros tienen, como se llama, mucha letra. Ya no tienen que leer tanto para encontrar lo que buscan...” (Adulta, 55 años, nivel socioeconómico C)

A pesar que la evidencia muestra que todos los grupos etarios señalan que la Internet puede también traer algunas consecuencias negativas, los jóvenes tienden a generalizar menos esta afirmación puesto que sienten que el provecho que les puede dar depende de cada uno y de las circunstancias en las cuales la usan. Asimismo, es importante señalar que los no usuarios de Internet resaltan más los efectos negativos que el Internet pueda tener. Como en el caso de Rodolfo, adulto entrevistado de nivel socioeconómico B, que nos cuenta un caso de “bullying” por el que experimentó su hija.

“En mi época uno tenía que esforzarse en investigar o si no en mi época no había Internet, no había. Entonces, el que quería progresar tenía que luchar. Hoy en día tienen la facilidad de ver en Internet, y muchos no le sacan provecho. Más bien le sacan pal mal, porque el Internet ha traído mucha corrupción. ¿No? Mucho...estás viendo como los delincuentes se comunican, ¿no? y los muchachos, inclusive las chicas tontamente o absurdamente caen en...en tentaciones absurdas que a la larga le salen caro. Es decir, no sabe la gente, no tiene la preparación adecuada como para que ellos puedan sacarle un beneficio mayor. Y eso tanto está en el hogar como en las escuelas, ¿no? Porque en las escuelas debería haber un sistema de enseñanza por la cual tengan mejor orientación los alumnos y tratar de darle, sacar un beneficio mayor que un perjuicio. Porque más se dedican a la chismosearía que otra cosa, porque yo he visto. Yo he visto a mi hija 'oye que fíjate que fulana, que sultana'. E inclusive todavía le hicieron un *bullying* a mi hija porque siempre faltan, no faltan chicas que hay envidia y comenzaron a desprestigiar a mi hija por Internet. Y gracias a Dios mi hija lo grabo todo, y entramos en un problema bastante fuerte en el colegio, ¿no? Que yo presente denuncia, eh...hicieron venir al papá, la mamá, botaron a una de las alumnas que dirigía ese grupo, ¿no? todas esas cosas existen.” (Adulto mayor, 64 años, nivel socioeconómico B)

Por otro lado, respecto a las posibilidades que brindan los cursos en línea, existen diversas opiniones recogidas. Pero todos coinciden en que la modalidad puede ser útil y que depende de la persona y si esta es capaz de aprovechar las clases que está tomando. Nuevamente, vemos que los entrevistados consideran que Internet se vuelve beneficioso si la persona sabe aprovecharla.

Entre los entrevistados jóvenes y adultos encontramos opiniones heterogéneas sobre esta modalidad para estudiar. No obstante, la mayoría de usuarios de Internet entrevistados considera que estos cursos tienen una buena metodología, a través de la cual puede incrementarse el número de personas que se especializa; asimismo, brinda mayor flexibilidad a personas que tiene que realizar también otras actividades. En los casos de Alfonso, joven entrevistado; y Karen, una adulta entrevistada, podemos observar que los cursos en línea son apreciados porque les permite llevarlos cuando uno se encuentra lejos o no tiene tanto tiempo para movilizarse.

“Sí son útiles porque hay personas, hay veces que tú no puedes estar en dos lugares. Por ejemplo, este,... conferencias que son fuera del país. Que son interesantes, pero que por la distancia tú no puedes ir, ¿no? entonces solamente por Internet lo puedes revisar y a veces también te benefician

para lo del tiempo, ¿no? o también por ejemplo lo de los estudios como el inglés...” (Joven varón, 23 años, nivel socioeconómico C)

“...A veces, cursos de Pacífico Seguros, que es la empresa con la que tenemos, el SCTR, te brinda charlas en línea. Entonces, te conectas a una hora y es como si estuvieras ahí. Yo, por ejemplo, me voy al segundo piso donde es la oficina (...) y ahí puedo seguir tranquila sin que nadie me interrumpa. Que me ahorra el tiempo. Con el tráfico que hay, por ejemplo,... también hay las charlas presenciales, pero pierdes el tiempo. Hay un tráfico terrible entonces ese es el tiempo que tú pierdes mientras podrías hacer algo más productivo (...) te concentras y estás en un lugar tranquilo. Es como el salón de clases creo yo. También te distraes igual si pasa una mosca o algo, a tu amigo se le cayó un lapicero. Eso es verdad, depende de cada uno...” (Adulta, 37 años, nivel socioeconómico B)

En el caso de los adultos mayores podemos encontrar que existe un mayor escepticismo, respecto al impacto de esta modalidad. Consideran que es imprescindible que exista un profesor presente y que haya una dinámica tradicional de clase en aula. Es importante también señalar que muchos de estos entrevistados no sabían cómo era una dinámica de curso en línea, razón por la cual se presentaron confusiones frente a la descripción de cursos en línea. Como en el caso de Juvenal, adulto mayor entrevistado, usuario asiduo de la Internet para ver videos de tango que le permitan aprender nuevos pasos, aún duda de la capacidad que tengan los cursos que se dan por este medio.

“¿y has escuchado sobre los cursos en línea? ¿Te parecen que pueden ser útiles?”

Yo pienso que es importante ir a clases, no solamente por Internet, sí porque yo he asistido a clases de Internet mismo, cuando estaba en,... trabajando y uno tenía los manuales. Pero del manual no es todo hay que estar con el manager, alguien que enseñe. Las clases deben ser con un profesor como en secundaria. Con manual, pero no, no, sin profesor (...) quizás en los idiomas sí pero en otro tipo de, por ejemplo, en cuestiones técnicas, hay seminarios, en que si bien hay pocas cosas técnicas, hay muchas cosas que el profesor quiere dar a su público,... las cosas que dice, eso a veces no sé, son importantísimas el tomar contacto personal...” (Adulto mayor, 76 años, nivel socioeconómico A)

Junto a este tipo de opiniones también encontramos que hay adultos mayores que consideran que los cursos en línea pueden ser útiles siempre y cuando las personas sepan aprovecharlos. Tal es el caso de Rodolfo, que nos cuenta que uno de sus hijos llevó cursos en línea, pero no lo aprovechó al máximo y al final llegó a ser un desperdicio.

“¿Conoce los cursos en línea? ¿Le parece que son útiles o no tanto?”

Eso depende de cada persona, ¿no? Porque no todos tienen la capacidad de poder conllevar un tipo de clase de esa naturaleza. Yo, por ejemplo, mi hijo, mi hijo el mayor que tiene 22 años, por suerte ya termina la universidad, él se metió a *online*. Verdaderamente no le ha servido mucho. No. Claro, él ya ha estudiado el inglés en El Británico. Lo ha estudiado pues desde la primaria, ¿no? estuvo en El Británico, domina el inglés. Pero en la universidad hay cosas que le piden más avanzado y entonces se suscribió pagando 200 soles mensuales, creo, y verdaderamente no lo ayudo mucho. Tuvo que cerrarlo. Me dijo 'por gusto estoy gastando'.

¿Y por qué cree que no lo ayudó? ¿Porque no son muy buenos? ¿Porque como no tienen estructura no tienes que ir?”

Según él, me dijo que no le valía de nada. Estaba gastando por gusto. Porque él sabía más de lo que le estaban enseñando. Entonces tuvo que cerrarlo. Ahora mi hija quiere entrar a *online* y yo le he dicho que no. Le he dicho te vas a estudiar, ¿eh? Porque ella tiene que estudiar,... en Columbia estudia inglés y portugués. Entonces yo le he dicho, te vas a ir a una academia a estudiar inglés y alemán. Inglés para reforzarte más y alemán para que sepas otro idioma más. Porque tres idiomas

es mucho mejor que dos y para ese tipo de trabajo que vas a aspirar, le digo, ¿no? pero no, porque no hay quien te exija. No hay quien te exija. Y la juventud acá en el Perú si tú no le das con correa no aprende. Te hablo de un 90% de la juventud. Yo no sé si estarás dentro de ese noventa o eres la excepción del 10% que sí toman conciencia de sacarle provecho a lo mejor que está brindando la tecnología, ¿no?” (Adulto mayor, 64 años, nivel socioeconómico B)

De esta manera, con la aparición de las TIC y en especial del Internet, las formas de estudiar han dado giros importantes, los cuales se centran en la prontitud con el que los aprendizajes se pueden lograr. Para las generaciones mayores, el aprendizaje estuvo asociado con lo teórico aprendido sobre la base de la escucha atenta al profesor y las lecturas extensas realizadas siempre de libros; por ello valoran más el aprendizaje obtenido de estos. Por su parte, los jóvenes valoran la inmediatez y lo sintético, que muchas veces encuentran; por ejemplo, en los ya mencionados resúmenes encontrados en diferentes páginas ubicadas por la Internet. Para los entrevistados adultos y adultos mayores, esto último es criticable.

En este sentido, es necesario resaltar que las personas con estudios técnicos o universitarios obtenidos o realizados en la última década, son los que fácilmente se apropian de las TIC, por ser esta la etapa en la que la vorágine del mundo tecnológico, han ingresado a todos los ámbitos del quehacer y, por ende, también al de la educación.

Entre los beneficios percibidos por los entrevistados destacan el tiempo y el dinero ahorrados, al encontrar y adquirir fácilmente la información en Internet; en especial, cuando pueden hacerlo como “investigadores itinerantes”, desde distintos lugares sin necesidad de encontrarse en un espacio físico concreto. Por otro lado, a pesar que exista la idea difundida que en Internet se encuentra respuesta para todo tipo de búsqueda, los entrevistados señalan que el uso y aprovechamiento que le des al Internet depende de cada persona, pues no suele ser igual siempre; es decir, dependerá de la naturaleza del tema o área a investigar. En cuanto a los no usuarios de Internet, se encuentra una situación ambigua porque si bien responden que consideran que el Internet puede ser útil para los estudios porque comparten la idea de que en éste se encuentra “todo”; también parecen ser más críticos a la cantidad de horas que pasan los jóvenes conectados y si este es capaz de remplazar a la educación tradicional. Parece que es imprescindible realizar un deslinde entre aquellas aseveraciones.

5. TRABAJO

Sobre la importancia e impacto del Internet en el trabajo, los entrevistados resaltaron que tanto Internet como las computadoras, han generado un gran impacto en sus actividades, especialmente porque cambiaron las formas de comunicarse y producir sus documentos. En este aspecto, todos los entrevistados coinciden en que Internet ha generado que el trabajo sea más productivo. Así lo comentan Jorge y Karen.

“... si no tuviéramos el Internet no pudiéramos interactuar, porque el tema del teléfono no es solamente. Normalmente coordinamos por teléfono después de haber enviado vía Internet los requerimientos o las cotizaciones,... ya todo lo demás viene por orden de compra que también es por Internet. O sea, si no hubiera eso, no avanzaría...” (Varón adulto, 45 años, nivel socioeconómico B)

“...Sí, porque yo antes trabajaba, digamos, una nota de ventas, ahí anotábamos, conversábamos, esas cosas. En cambio, por el Internet, ahora les muestras qué clase por la laptop. ... imágenes al detalle, “Mira, tengo esto, puedes optar por esto”, mueve la información... Sí, te facilita bastante, ha cambiado bastante...” (Mujer adulta, 37 años, nivel socioeconómico B)

En la actualidad, los entrevistados señalan que la Internet se ha vuelto una verdadera necesidad, a tal medida que consideran que un día en la oficina sin esta se vuelve casi improductivo. Lo aseverado se debe a que muchas de las comunicaciones y procedimientos actualmente se realizan por sus vías. Alfonso, Luciano y Jorge describen cómo funciona un día sin Internet en sus respectivos trabajos:

“En el trabajo actual también usas el Internet, ¿crees que pueden hacer lo mismo que hacen sin Internet?”

De hacer lo mismo podríamos, pero no a la velocidad que nos toma ni con la facilidad que hacemos, porque una orden de compra sin Internet, es que te manden un Courier o que te mande alguien de la misma empresa. Hasta que te mande la orden de compra, y tú buscar los productos, es un proceso mucho más lento, el Internet te simplifica bastantes más cosas

E: ¿qué pasa si un día en tu trabajo se cae el Internet?

A.B.: ¡Ay, sí, ha pasado sin Internet! Pucha que, por ejemplo, si es que hemos impreso alguna orden de compra, se atiende. Porque si no tenemos nada, hay que mandar a la secretaria a una cabina que entre e imprima las órdenes de compra. Sin Internet, la verdad es que no podemos hacer nada, ni siquiera una transferencia bancaria, porque el banco es una cola inmensa, es horrible eso” (varón joven, 23 años, nivel socioeconómico C)

“...pucha si no existiera el Internet ahora, así no olvídate. Creo que tiene que existir de alguna forma. SI nos quedamos de repente sin energía, pucha. No sabría qué hacer sin Internet. Me matas ya, porque yo todo es por teléfono, por Internet, entonces, no se podría...” (Varón adulto, 56 años, nivel socioeconómico A)

Por otro lado, encontramos que los entrevistados jóvenes señalan que es necesario el conocimiento del uso y manejo de ciertos programas básicos, lo que dependería de la profesión. Así lo señala Fernando, que estudia para ser contador: “en el mercado, el Excel se ha vuelto fundamental por eso ahora lo enseñan junto con los cursos de finanzas”.

“...la carrera pide eso. Sí, Power Point, Access,... sí, justo estoy llevando cursos de eso (...) más netamente, los cursos de Contabilidad misma te piden programas, Contabilidad Básica,

Contabilidad II, eso sí te pide lo que es Excel, para que sepas después” (joven varón, 21 años, nivel socioeconómico B)

De igual manera, muchos jóvenes señalan en sus centros de trabajo se ha vuelto imprescindible el uso del Internet, pues todas las comunicaciones y muchos de los procedimientos se realizan por sus diversos medios. Como señala Gabriela, una entrevistada que trabaja en el área de fiestas infantiles de un conocido restaurante, lugar donde se ha vuelto fundamental para la búsqueda de diseños; así como para concretar contratos con los clientes.

“Ay verdad... Se ha vuelto una necesidad obligatoria. Al menos en mi trabajo es fundamental el Internet. Mando imágenes, mando información, cierro, concreto, ¿no? Ya sin Internet nos morimos, porque creo que hemos estado trabajando con Movistar, ahora han cambiado a Americatel, no me acuerdo, han cambiado de red para el Internet, para que sea más rápido, más óptimo porque se saturan las computadoras porque guardamos demasiada información... Y todo ese tipo de cosas (joven mujer, 28 años, nivel socioeconómico B)

Asimismo, Fátima, joven entrevistada que trabaja en un *call center*, también nos cuenta cómo el Internet es esencial para su labor, debido a que contribuye al acceso ordenado y rápido a la información que necesitan.

“¿Alguna vez ha pasado que el Internet se ha “caído2 en el trabajo?, ¿qué hacen, creen que podrían trabajar sin Internet de repente?

No, ... o sea, el Internet no se nos ha caído, las aplicaciones sí, pero el Internet no. El correo se nos ha caído pero el Internet no. Yo no, de hecho, nos ayuda porque no todos lo tienen ellos en informaciones, el Internet nos ayuda bastante también, sobre todo en los equipos de celular ¿no? (...). Claro, para verificar equipos, por ejemplo, a veces nos llaman. A mí me llaman personas que tiene un sapito que si bien es cierto se conecta a Internet no vas a tener la velocidad, ... la conexión exacta como este celular entonces no puede ingresar a Internet, “¿qué modelo tiene?”, “un Samsung”, ya, veo el modelo, ingreso y, ¡pucha!, es recontra difícil.” (Joven mujer, 25 años, nivel socioeconómico A).

En el caso de los adultos mayores que entrevistamos, comentan que ellos han sentido el cambio en el centro laboral cuando se incorporaron como herramientas de trabajo las computadoras, y luego se adquirió Internet. Señalan que progresivamente fueron adaptándose y aprendiendo sus usos para responder a las exigencias. Actualmente, evidencian un mayor y mejor uso de las TIC, ya que empezaron a usarlas desde varios años atrás. Para entender esto, las experiencias de Waldemar, Rosina y Juvenal, señaladas a continuación, permiten ver los cambios que Internet trajo en sus respectivos trabajos.

“Para las cosas del trabajo, ¿a usted le parece que el Internet es útil? ¿En los últimos años que trabajaba se usaba más el Internet, o se usaba menos? ¿Cómo era en su oficina?

Sí. Por ejemplo, como le digo, este, en un laboratorio llamado laboratorio Farmacéutica Moderna, que yo estuve trabajando más de 4 años. Por ejemplo, todo se trabajaba en la computadora. Por ejemplo, nosotros teníamos pedidos, ... este, que hacíamos a Canadá. Productos terminados, ¿no?, especialidades farmacéuticas. Entonces venían, ingresaban distintos códigos; teníamos códigos para medicinas básicas, medicinas genéricas, y medicinas éticas, entonces...y eso, el Internet, eso ayudaba bastante en esa materia. Bastante. Incluso nosotros cuando íbamos a un lado, a un hospital, yo en mi calidad de visitador médico, teníamos un código. Hablaba con una

secretaria, le decía 'por favor el código número tal, ingresa a ver cuánto stock tenemos'. Inmediatamente me daban el dato de eso.

¿Y todo eso lo veían en Internet?

Sí, por Internet.

“Entonces, ¿cree que desde que usted empezó a trabajar con la Internet ha cambiado las cosas en los trabajos? ¿Cómo lo ha cambiado? ¿Lo ha favorecido o de repente ha creado más dificultades?”

No, dificultades no. Lo que sí estoy seguro es que ha favorecido bastante para la labor que tienen no solamente las empresas, las industrias, las fábricas. Ha ayudado bastante a tener un mayor orden. Mayor orden porque en la computadora yo creo que ahí se puede ingresar casi todo. Porque hay programas para todo, ¿no? Yo creo que es así. Entonces yo considero que es un aporte muy útil para el aspecto laboral” (adulto mayor varón, 70 años, nivel socioeconómico B)

“¿El Internet era útil, facilitaba las cosas? ¿Permitía hacer más cosas?”

Sí, de todas maneras. El tema de cuando he trabajado en proyectos sociales, psicosociales ha sido estupendo, porque teníamos un equipo. Entonces trabajábamos online muchas veces pasándonos, corrigiendo, actualizando. A veces a medianoche envían, íbamos trabajando en simultáneo y yo creo que ha sido estupendo. Yo creo que es muy bueno.

Y, o sea, ¿crees que como los proyectos que han sacado hubieran costado más sin Internet? ¿Hubiera sido más esfuerzo, más trabajo?”

Sí, de hecho. De hecho. Porque trabajamos en Ayacucho y Lima, entonces lo que me imagino que hubiera sido, como en mis tiempos, mandar la información por correo... ¿no? es una tortura. Ahora te puedes imaginar el tiempo y el costo (...) El costo hora, beneficio-hora, todos esos cálculos económicos que se hacen, definitivamente. Acá en simultáneo trabajamos en Ayacucho y Lima, por ejemplo, cuando teníamos que presentar los informes. (Adulta mayor, 60 años, nivel socioeconómico A)

¿Cuándo el Internet llegó a sus trabajos, sintieron que sus trabajos cambiaron, facilitó cosas?”

Sí, por supuesto, porque yo he estado, he trabajado 3 años y he estado en la época que no había Internet. No había computadora y era más difícil; una vez que llegó la computadora, se facilitó todo con relación al tiempo y a la eficiencia (...) sí, sobre todo en lo que hay que mecanografiar, este, un informe porque a veces uno tenía que presentar un informe, hacía recortes, todo y tenía que darle a la secretaria para que la secretaria tipee el informe, entonces cuando ya se hace su pedido para poder hacer en la computadora el informe e imprimirlo, entonces es un paso, pero fundamental para nosotros fue...” (Adulto mayor, 76 años, nivel socioeconómico A)

Por otro lado, la gran mayoría de entrevistados también señala que la Internet y las TIC les ha permitido mayor acceso a oportunidades laborales. Esto se debe a dos razones: La primera es que ha permitido que aparezcan nuevos espacios de búsqueda de trabajo, como las llamadas bolsas de trabajo que promueven instituciones, a través de la Internet y las redes sociales; la segunda, las nuevas modalidades de generar ingresos de manera personal (ventas online, por ejemplo).

Con respecto a la primera razón, los entrevistados jóvenes señalan que existen dos fórmulas de buscar trabajo en Internet. La primera es a través de las bolsas de trabajo, tanto las que están colgadas en Internet como las que publican las universidades. Estas plataformas permiten a los usuarios publicar su CV para postular a las convocatorias

que se encuentran abiertas. Fátima, una de las entrevistadas jóvenes, señala que fue así como consiguió su actual trabajo.

“...Conseguí mi trabajo por Bumeran⁸ postulé a varios trabajos ¿no? Veía dónde me llaman primero o, ... encontré mi trabajo de acá, de Xerox, ... y yo mandé mi CV, pero muy aparte decían “si deseas asiste de tal a tal hora a la oficina tal, no llegues tarde” entonces, me acerqué yo con mi CV y pedí pues, que me den una entrevista, éramos un grupo, bueno, nos hablaron en general de lo que se hacía ahí, si te llamaba la atención, la paga y todo eso, entonces sí me quedé, pasé la entrevista, entré y me fue bien, ya tengo un año y dos meses trabajando en el call-center

¿Esas bolsas de trabajo te parecen confiables?

Bueno, yo solamente he estado buscando en Bumeran, en Laborum, e ingresé a Aptitus, pero me olvidé la cuenta. Olvidé mi cuenta y, bueno, como está registrado el DNI ya no puedo volver a ingresar, ... bueno, no sé, yo vi, mi hermano me dijo, “pero busca en CompuTrabajo” revisé la página y no sé, las instrucciones de los trabajos no me parecían confiables, ahí no, ahí no ingrese...” (Joven mujer, nivel socioeconómico A)

Al igual que Fátima, Dante consiguió su primer trabajo por medio de este tipo de páginas identificadas por Internet. No fue una bolsa abierta al público, sino la bolsa de trabajo de su universidad; es decir, dirigida a sus egresados. Los entrevistados jóvenes nos comentan que este es un mecanismo común de las universidades para insertar a sus estudiantes y egresados en el mundo laboral.

“En tu caso, alguna vez ¿te ha funcionado Internet para encontrar trabajo, para buscar trabajo?

De hecho sí, utilicé LinkedIn, este, y otras... Bolsas de trabajo para postular. Es más, mi primer trabajo lo conseguí por la bolsa de trabajo de la universidad... Y, este, y sí, sí me resultó beneficioso. Incluso, la primera vez que fui, solamente tuve que ir ya sin mi CV, porque ellos lo tenían. Simplemente a dar una prueba y ya, este, posteriormente ingresé.” (Joven varón, 20 años, nivel socioeconómico A)

La segunda opción para buscar trabajo es por medio de redes sociales, principalmente: LinkedIn y Facebook. La primera consiste en una red social que ha sido creada para compartir información personal relacionada al ámbito profesional, similar a un CV digital. La mayoría de entrevistados no usaba esta red social y eran solo los jóvenes quienes la conocían. La segunda, si bien está destinada a la socialización, es utilizada por los jóvenes para crear grupos, sea de compañeros de la universidad o de amigos, y que publican ofertas laborales. Nuevamente, Dante nos cuenta que en los mismos grupos a los que pertenece o en las publicaciones de sus amigos se anuncian ofertas de trabajo.

“Sí, este, ...bueno, al menos en mi carrera es bastante demanda laboral, entonces... como le mencioné, en este mismo grupo de Facebook que estaba que era de toda la carrera; para publicando ofertas o también en las bolsas de trabajo en las que nos llegan notificaciones, ¿no? a veces no para un trabajo a tiempo completo, sino pequeños trabajos que podemos hacer en nuestro tiempo libre” (Joven varón, de nivel socioeconómico B)

⁸ Bolsa de trabajo publica en Internet (<http://www.bumeran.com.pe>)

Sobre estas nuevas formas de buscar y encontrar trabajo, cuando les preguntamos a los adultos y adultos mayores, ellos no estaban tan familiarizados. No obstante, algunos de ellos tenían algún conocido o familiar que había conseguido trabajo de esta manera. El no estar en contacto directo con estas nuevas modalidades de búsqueda para acceder a un trabajo, los hacía mostrarse más resistentes a aceptar que Facebook podría servir para esas actividades

“Mi hijo ha intentado mucho y nunca ha logrado. Él está por terminar negocios internacionales, él estudia en la USIL (...) Por Internet siempre ha buscado y nunca ha logrado. Hizo una práctica de 6 meses pero, por Internet un amigo que le jaló. Pero por Internet nunca logró nada” (Adulto mayor, 64 años, nivel socioeconómico B)

Por último, es importante señalar que, de todos los entrevistados, dos personas nos señalaron que tenían negocios o recibían algún ingreso por medio de las redes sociales. De esta manera vemos que la Internet también ha servido para que algunas personas diversifiquen sus ingresos. Elisa, una adulta mayor entrevistada de nivel socioeconómico B, comentaba que vendía arreglos de mesa que ella elaboraba esporádicamente. Si bien no era un negocio formal, algunas veces, cuando publicaba fotos por Facebook de su hija y los contactos de ella, la contrataban.

“...Más es un hobby, pero sí cobro a veces (...) Ahora puedes vender más pues. Sí, yo me he visto una página para, por decir, un arreglo de mesa, ya no me piden un arreglo, me piden 10, porque así me está pasando...” (Mujer adulta mayor, de nivel socioeconómico B)

En el caso de Elisa, es importante señalar que si bien este no es su trabajo formal ha conseguido ingresos extras al aceptar algunos pedidos de las manualidades que realiza. Asimismo, para ella, la Internet le permitió generar estos ingresos porque los aprendió mediante tutoriales en YouTube y páginas web específicas.

Por otro lado, encontramos a Afonso, joven entrevistado, quien indica que vende cosas, a través de la Internet. Sus ventas suelen centrarse en vestimenta y accesorios que sus parientes del extranjero le envían. No obstante, al igual que Elisa, este no es el trabajo con el que Afonso se sostiene, sino es una estrategia que utiliza para diversificar sus ingresos.

“...ahora sí pucha ‘hoy metidaso en el celular y bueno ahora lo uso aparte del trabajo para algunos negocios a veces vendo cosas por Internet que me llegan, o mi tías en otros países me mandan cosas y las utilizo para vender, sea OLX o por Facebook. (...)

Y ¿cómo vendes cosas, en grupos o lo pones en estados, creas páginas especiales?

No, no creo páginas, crearía página si tuviera un montón de mercadería no, pero como son a veces un par de zapatillas, unos pantalones, un ahora que viene el verano supongo q me van a mandar bikinis, short de baño ¿no?, los pongo en los grupos de compra-venta, de Lima Perú, o vende lo que quieras, o en el mismo OLX, lo público, pongo el producto, la descripción de las cosas y mi número para que se comuniquen conmigo, por ejemplo en mi Facebook subía unas cosas en venta, y ahí subía las cosas, y mis amigos que sabían que a veces me llegaban cosas lo veían y me preguntaban

¿Y llegas a vender todo, o te resulta difícil?

Sí casi siempre vendo todo, a veces demora ero siempre sale porque siempre hay alguien que necesita algo

¿Y para entregarlo como hacen coordinan por Facebook y luego se ven en persona?

Claro, coordinamos por Facebook y nos encontramos en un lugar neutro para ambos o que haya gente por la seguridad más que todo, sí normal es...” (Varón joven, de nivel socioeconómico C)

Estos casos nos permiten ver que Internet, y en especial las redes sociales, han permitido que los entrevistados se generen negocios esporádicos o más permanentes para ofrecer un producto. La principal razón por la que las redes sociales han producido este efecto es que les han permitido a los entrevistados ponerse en contacto con distintas personas y encontrar un mercado para sus productos. Además, la presencia de fotografías en estas páginas ha permitido que estos productos sean apreciados por más personas que navegan y, por ende, resulte más fácil la venta. Esta es la lógica bajo la cual funcionan diversas empresas que han aparecido en los últimos tiempos y solo venden sus productos por redes sociales. En este sentido, estas plataformas han permitido generar ingresos tanto para empresas consolidadas como para negocios esporádicos.

En general, las TIC han cambiado radicalmente las dinámicas al interior de los centros laborales, especialmente al permitir una comunicación más rápida y fluida. Entre sus principales bondades destaca el correo electrónico. Igualmente, los sistemas en línea también han significado una mayor productividad, así como un ahorro del tiempo en los horarios de trabajo. Por último, podemos observar que la Internet también ha generado nuevas maneras de buscar y conseguir oportunidades laborales, especialmente para las generaciones más jóvenes. Queda pendiente profundizar el estudio del uso de redes sociales para conseguir empleo, los filtros que se utilizan a partir de esto y los imaginarios que se crean, tanto de los jóvenes como de los adultos y adultos mayores.

6. COMUNICACIÓN CON EL ESTADO

Los cambios profundos en las formas de comunicación desde la aparición de las TIC y más concretamente del Internet, también se evidencian en las formas adquiridas por las instituciones del Estado. Las políticas de transparencia y gobierno abierto tienen este objetivo en particular. En esta sección se analiza cómo las TIC han facilitado o fomentado esta comunicación y ejercicio de la ciudadanía.

La mayoría de entrevistados no busca este tipo de comunicación porque no tiene un interés en establecer una relación o comunicación con el Estado, al menos que sea por un trámite específico que tenga que realizar. Lo descrito puede ser visto como un reflejo de la comunicación como tal, y el ejercicio de la ciudadanía a través de estos medios, según los grupos de edades.

En el caso de los jóvenes, estos señalan que sí han ingresado a las páginas web de las distintas instancias del Estado para buscar información diversa, pero señalan que estas no son claras y no parecen ser transparentes. En este sentido, es la forma en la que la información está dispuesta lo que genera dificultad para que las personas mantengan una comunicación efectiva.

“Creo que no lo deberían hacer tan complicado porque la vez pasada, ... bueno, el profe que te digo nos mandó a buscar información en la página del Ministerio de Educación sobre instituciones que validaban universidades y todo, entonces no, se nos hizo complicado...” (Joven mujer, nivel socioeconómico A)

“Bueno, sí, sí he entrado a sus páginas. Trámites no he realizado, más que todo consultas. Este... Algo que coincidimos con mis compañeros es que las páginas del Estado son muy antiguas, este... Sus diseños no son muy entendibles, aparte que son muy lenta...” (Joven varón, nivel socioeconómico A)

Según las entrevistas, los jóvenes también mantienen una interacción indirecta con diversas entidades del Estado a través de las redes sociales; ya sea por las noticias en línea o los enlaces (*links*) que se aprecian en varias páginas. Son pocos los entrevistados que señalan que en su cuenta de Facebook siguen a entidades del Estado. Por otro lado, sí hay algunos casos de seguimiento a las páginas de las municipalidades correspondientes a sus distritos, debido al interés por los trámites tributarios, entre otros. Solo un entrevistado sigue a través del Facebook las actividades del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, debido a que tiene interés por trabajar ahí. Esto es una muestra que indica el casi nulo interés y acceso de los jóvenes por la información que las instancias del Estado puedan brindarle en las redes sociales. Por otro lado, estos medios de comunicación han sido utilizados para convocar a marchas imbuidas de aparentes luchas sociales. Al respecto, solo un entrevistado asistió a una marcha convocada por redes sociales. Sin embargo, todos recuerdan haber accedido al evento en Facebook y ser testigos de la “viralización” de la convocatoria.

“En estas marchas que convocaron por redes sociales, como el No a Keiko, La Ley Pulpín, ¿participaste? ¿Te enteraste?”

Sí me las compartían, pero... No soy, no soy muy activo. No participo en mucho, este, más que todo los revisaba a ver qué estaban haciendo, para estar enterado; pero no, no era de ir, tampoco les ponía que iba a asistir ni nada por el estilo, ¿no?

Claro. ¿Pero te parece una buena herramienta para convocar gente para ciertas cosas?

Sí, de hecho, sí porque utilizan bastante, no solamente en ese sentido, sino para algunas promocionar fiestas o conciertos de otras personas, ¿no? Y me parece que sí funciona...” (joven varón, 20 años, nivel socioeconómico A)

“¿Y te enteraste por Facebook de las marchas contra la Ley Pulpín, No a Keiko?, ¿participaste?”

Sí, a televisión basura bueno ahora que está de moda “chapa tu choro y siembra un árbol”, bueno siempre está por las redes sociales, se hace viral

¿Y participaste?

En una por la marihuana porque tenía mis amigos que me decían “oe acompáñame” y yo me mando un montón de cosas que me invitan

¿Crees que las redes sociales para convocar a cantidad de gente son buenas o de repente no tanto?

Sí, para juntar a gente son importantes las redes sociales. Es impresionante la acogida que tiene y más ahora para esos eventos. Hace un año hubo un flashmob gigantesco en 28 de julio, toda la gente se contactó por Facebook

¿Y crees que podría traer aspectos negativos?

Es que depende para qué lo uses o sea si es como un evento para el flashmob, es algo bonito que pucha que vistoso, algo bueno. También hay gente que tiene grupos cerrados u ocultos para juntarse para hacer alguna sonsera, coordinar asalto, robo, yendo a otro extremo también no, es equilibrado, cosas buenas, cosas malas...” (Joven varón, nivel socioeconómico C)

En cuanto a los adultos que entrevistamos, muy pocos usan las páginas del Estado para buscar información. Algunos de los entrevistados que sí lo hacían consideraban que la información que se podría encontrar en Internet sobre las diversas instancias está desactualizada y existe poca transparencia. A esto se le suma el mal funcionamiento que muestran.

“...en realidad son páginas que son desfasadas, cuelgan información del 2007, 2005. Imagínate qué voy a leer del 2005 si estamos 2015...” (Adulto varón, nivel socioeconómico B)

Un elemento en común que encontramos, tanto en los jóvenes como en los adultos entrevistados, es que realizan o han realizado trámites por medio de Internet. El trámite que ha sido más mencionado es el del duplicado del DNI, que ahora se puede hacer en línea y solo pasar a recoger el documento cuando esté listo.

“...Sí, en la RENIEC. Me robaron la billetera y tuve que volver a tramitar mi DNI y, ¡pucha!, hacerlo ahí es bien rápido porque para registrar el código de pago y ya,... al día siguiente ya podía recoger mi DNI y lo hice en la noche, o sea, que te acerques de manera presencial, esperas no sé cuántos días...” (Mujer joven, nivel socioeconómico A)

De esta manera, podemos notar que la mayoría de entrevistados ha realizado en algún momento un trámite vía Internet, especialmente con la SUNAT⁹ o la RENIEC.¹⁰ Estos consideran que lo más importante que te brinda la modalidad es que te permite ahorrar tiempo y que facilita los procesos por los pasos explicitados.

“...Sí, yo creo que sí porque más que todo por la afluencia de personas. Ya hay demasiadas personas como para estar atendiéndolas todas presencialmente. De repente hay algunos tipos de consulta que ya son... Siempre las mismas, entonces pueden hacerse por ahí. Incluso lo que hacen los bancos con los pagos en línea y todo ello, ¿no? siempre teniendo la seguridad porque es importante, ¿no?” (Joven varón, de nivel socioeconómico A)

En cuanto a los adultos mayores, observamos que prefieren hacer sus trámites de manera presencial. Esto se debe a dos razones fundamentales. La mayoría siente que realizar estos trámites no les resta tiempo a las demás cosas que tienen que hacer, debido a que gran parte de los entrevistados son jubilados. La segunda, es que existe una desconfianza sobre la seguridad en realizar trámites por Internet (pérdida de la solicitud, o desconocimiento de la ruta para realizar los seguimientos, por ejemplo). Esta es la razón por la que los entrevistados de este grupo etario señalan que deciden no usar estos mecanismos.

“...somos jubilados nuestra vida es ahora un poco más calmada y tenemos tiempo para las cosas. En cambio, mis hijas, no tienen tiempo. Entonces, la única forma que les queda es hacer los pagos por Internet. Lo hacen porque físicamente no podrían tener tiempo de pedir permiso para salir al banco a hacer esas cosas, en cambio, nosotros sí tenemos ese tiempo y aprovechamos nuestras salidas...” (Adulto mayor Varón, nivel socioeconómico A)

“Si, lo que le decía es que, por ejemplo, en la RENIEC, me parece que, porque ahí, este, yo me he dado cuenta de que cualquier persona puede sacar, o sea que ingresa...alguien que tiene computadora y que tiene su impresora puede sacar los datos de uno. Con la foto y todo lo demás. Eso me parece algo peligroso, claro. (...) Le cuento un caso. Un vecino de acá, de dos cuadras abajo una mañana vino y me dijo, (...) me dijo, 'mira Polar, se trata de esto, y yo no me di cuenta, la verdad me asustó'. 'Un señor joven', me dijo, 'unos 35 años, se acercó por mi casa y me dijo "porsiacaso señor usted está en problemas, la policía lo está siguiendo a usted, y a mí me han dado la orden de que más o menos lo vigile. ¿Este es usted?"', le dijo y le enseño pues, ¿no?, su foto con todos sus datos de (...) Y me dijo de que no pasaba nada si es que yo le daba 500 soles. Y le di nada más que 300, me dijo. Le digo, ¿pero por qué le has dado? Pero me dijo, estaba ahí mi foto, me dice, hermano. Con todos mis datos. Y eso es sacado de la RENIEC, ¿no es cierto?” (Adulto mayor, nivel socioeconómico B)

Los niveles socioeconómicos más altos son los que utilizan con más frecuencia los mecanismos antes descritos del Internet, tanto para comunicación como para trámites con el Estado. Parece que la información sobre la accesibilidad de los trámites en línea no es tan difundida y, en general, si llega es a los de mayores ingresos. Asimismo, en las entrevistas hemos podido notar que la poca interacción que se genera con estos mecanismos proviene de estos niveles socioeconómicos y solo estos muestran un interés consciente en hacerlo. Además de los trámites por Internet con instancias del Estado, los más requeridos son los de las páginas de instituciones bancarias y financieras. Estos últimos dan mayor confianza, según respuestas de los entrevistados.

⁹ Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria

¹⁰ Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

En conclusión, la información recogida permite reconocer que no existe una significativa interacción de la población con el Estado por medio las TIC. Esto no solo se debe a la desconfianza ya existente, sino que los entrevistados consideran que las páginas que le brindan la información no llegan a ser amigables para el público en general. Además, es importante resaltar que tampoco existe una preocupación real de los entrevistados por acceder a las páginas del Estado, excepto que haya la necesidad de realizar algún trámite (como el tributario, por ejemplo), lo cual tampoco se supera por la ausencia de campañas agresivas para impulsar sus usos. Estos resultados se vuelven necesarios de profundizar cuando se comparan con políticas de transparencia planteadas desde el Estado, a través de las cuales entre otros puntos se considera que, al ser los documentos públicos, ya se asegura la democratización del Estado. Habría que preguntarse si estas políticas están direccionadas a los intereses de los ciudadanos que parecen limitarse a trámites específicos y cómo volver esta información más amigable a los mismos ciudadanos, teniendo en cuenta los distintos niveles que existen de apropiación de las TIC

7. COMUNICACIÓN Y CONSUMOS CULTURALES

Las TIC y, en especial el Internet, han generado un cambio significativo en las formas de comunicación y socialización de los individuos. Todos los días nuevas plataformas fundan nuevas formas de comunicación, algunas con dinámicas muy acertadas para gestionar los contactos. En las entrevistas encontramos que la socialización y la comunicación con los amigos, así como con los familiares vuelven a las TIC en significativas para los entrevistados.

De los usuarios de Internet que han sido entrevistados encontramos que la gran mayoría usa con frecuencia Facebook y WhatsApp. En el caso de las dos personas que no tienen Facebook, estos suelen usar el de sus hijas o esposas, por lo que podemos notar que se conectan indirectamente. Así, se puede ver que estas aplicaciones y plataformas son bastante difundidas, a pesar que los usos y experiencias sean diversas.

En el caso de los jóvenes, Facebook es de constante uso durante todo el día, aunque suele usarse más en las noches y en las mañanas. No solo lo usan para comunicarse con sus amigos sino también, como ya hemos indicado, para desarrollar actividades vinculadas a sus estudios y para buscar trabajo. Asimismo, todos los entrevistados señalan que antes del Facebook han usado otras redes sociales como fueron Hi5 y Windows Messenger. Se puede notar que la creación de las cuentas en Facebook ha estado definida por un proceso de migración de distintas redes, en especial Hi5, como nos muestra el testimonio de Fátima.

“Y en el caso de tu Facebook, ¿cuándo te lo creaste?, ¿cómo llegaste a creártelo?, ¿tus amigos te lo crearon?”

No, yo me lo creé porque me llegaba al correo bastante solicitud de... “Tu amiga te invita a tal”. No me llamaba la atención en un principio,... me lo creé justo para finales de año, de quinto año... No, comenzando el quinto año del colegio y ya pues, así comencé a... A mi prima la veía antes pegadaza ahí y yo decía “no, ya ese es un vicio” a mí no me llamaba la atención, después ya, no sabía cómo utilizarlo y a veces le preguntaba a ella, “oye ¿cómo hago con esto? ¿Qué se hace con esto?”, “ya, ya, ya”.

Y ¿antes del Facebook tenías Hi5 o, no?, ¿nunca te creaste?”

Ah, sí, sí tenía hi5, pero igual me parecía que Facebook no... Entonces no tenía ninguna foto.

Y ¿cómo...? ¿cuándo empezaste a usarlo más?, ¿de repente cuando entraste a la universidad o cuando tus amigos ya tenían Facebook?”

La mayoría de mi entorno tenían todos Facebook, hasta mi mamá, pero no, yo. O sea, ingresaba cada cierto tiempo, y ya, como que encontraba personas con las que no me hablaba mucho tiempo y poco a poco fui entrando más y ya pues, como todos los días o algo así.” (Joven mujer, 25 años, nivel socioeconómico A)

Asimismo, es importante mencionar que este proceso migratorio es resultado de un singular “contagio”. Es decir, los jóvenes empiezan a crearse cuentas en la red social en la medida que sus grupos de pares empiezan a migrar hacia esta misma, como nos muestran los testimonios de Fernando y Gabriela.

“¿Te acuerdas como te animaste a crear tu Facebook?”

Claro, los amigos: “¡Oye! Tengo mi Face, créate tu Face para comunicarnos, pasarnos la foto, blablá”, “Ah, ya”, entonces ahí ingresé a Facebook, te indica ahí pues también cómo registrarte, cómo...” (Joven mujer, 28 años, nivel socioeconómico B)

“¿Te acuerdas cómo te creaste tu cuenta en Facebook?”

Tenía el hi5...y,... ahí cuando comenzó a salir el Facebook, no sé no me llamaba la atención porque la gente todavía estaba en el hi5. Mi primo, mis amigos me molestaban “oe créate un Facebook, la gente para ahí ahora”, “no, no”, yo le inventaba cualquier cosa, pero no me creaba y de ahí con el tiempo veía no y me lo creé

¿Quién te ayudó?

Mi primo, si (...) él ahorita ya se va para los treinta y yo tengo veintiuno. Nos llevamos casi nueve años, ... ocho años casi” (joven varón, 21 años, nivel socioeconómico C)

La experiencia de Alfonso nos permite reconocer cómo las redes personales influyen en el proceso migratorio y en la creación de cuentas determinadas. Además, este fragmento de la entrevista, como los mostrados anteriormente, evidencia que la mayoría de jóvenes no crea su cuenta de manera individual, sino que lo hace con alguien que sirve como referente, ya sean amigos o familiares.

Antes de Facebook, ¿cómo te decidiste usar el Hi5? ¿Alguien te dijo háztelo?

Bueno me lo creé primero de mono ¿no? Porque todo el mundo usaba Hi5 hace tiempo, entonces me lo creé y bueno paraba editando siempre las cositas, me puse a leer bastante porque se podía cambiar, se podía poner tu reloj, tu esto, tus imágenes, tus pensamientos esas cosas ¿no? Y lo usaba para eso

Y luego, ¿cómo decidiste cambiarte a Facebook?

Bueno, lo que pasa es que el Hi5 estaba que se maleaba mucho y entonces como todo hay que buscar algo nuevo ¿no? Y justo un amigo había visto Facebook en un anuncio y ya pues, “oye he encontrado esto” y ahí fue que decidimos usar eso, ya estaba comercial

¿Cómo que se empezó a “malear”?

¡Ah, bueno! en el Hi5, salía pe pura calata (risas) yo soy bien sincero hablando, salía pura calata, el Facebook ya está por ahí más o menos, pero bueno pues esas cosas no...

¿Y en qué artículo vieron lo de Facebook?

Bueno, a mí me lo comentó mi amigo, lo vio leyendo no me acuerdo qué página, le salió y por eso nos avisó

¿Y se crearon todos juntos o cada uno fue creando su cuenta?

Bueno, algunos ya habían escuchado, pero como siempre uno cambia. Cuando cambian todos sus amigos ¿no? Entonces recién nos cambiamos cuando ya todos sabían y decidieron cambiarse...” (Joven varón, 23 años, nivel socioeconómico C)

La mayoría de entrevistados señalan que fueron aprendiendo solos sobre Facebook, mientras lo iban usando. En algunos casos cuando tenían alguna duda le preguntaban a amigos o a primos (referentes más cercanos), que son sus contemporáneos. Esto se debe a que son los de su generación quienes dominan y se han apropiado más de estas redes.

Por otro lado, cuando les preguntamos a los entrevistados quiénes son las personas agregadas a su red social, la mayoría señala que solo agrega a personas que conocen o que tengan amigos en común. Se convierte en una red que tiene como función principal

interactuar con sus conocidos y que cada uno aplica distintos filtros y criterios para las personas que tienen de contacto.

“...yo agrego, por ejemplo, ah, sí encuentro a una persona, “ah, este conozco”, lo agrego “ah, este también conozco” lo agrego. Ahora, me mandan solicitud a veces personas que conozco y personas que no conozco, pero veo que tenemos amigos en común entonces digo “ah, me relaciono con esta persona por este motivo o por estos amigos”, ... entonces lo acepto, pero si me manda alguien que no conozco una solicitud y no tenemos nada en común, lo elimino...” (Joven mujer, nivel socioeconómico A)

“...en Facebook, que sea una foto de perfil de un muñeco o de un perrito o de Homero Simpson, no sé ese tipo de imágenes no agregaría yo, porque son como medio sospechosos...” (Joven varón, 21 años, nivel socioeconómico B)

En cuanto al uso, esta aplicación tiene diversas funciones, aunque la principal es el de socializar. La usan para enviarse fotos y chatear, a través de los mensajes privados. Además, algunos de los entrevistados señalan que también les permite estar en contacto con su familia o amigos que no se encuentran en Lima. Cabe destacar que en el caso de los jóvenes esta no es su prioridad.

Otro hallazgo importante es que todos los entrevistados pertenecen por lo menos a un grupo de Facebook, con fines de estudio, trabajo o de comunidad de amigos. Un beneficio que consideran los entrevistados es la facilidad de contactar a sus pares por este medio, ya que todos están conectados, “...*el beneficio que tiene Facebook es que todos están en línea. Entonces, por eso lo usamos, porque si utilizábamos correo no todos están en ese momento*” (joven varón, 20 años, nivel socioeconómico A)

A diferencia de los jóvenes, la mayoría de adultos que entrevistamos ha necesitado que los ayuden a crear su cuenta de Facebook y lo ha realizado algún familiar, especialmente han sido los hijos los que se vuelven los referentes de aprendizaje. Son estos u otros familiares jóvenes los que les explican cuando no entienden cómo funciona alguna aplicación de Facebook. En cuanto al uso, también se ha podido notar una ligera diferencia de género, puesto que son las mujeres quienes más lo usan en el grupo entrevistado.

“A veces me ayuda ella [Refiriéndose a su hija]. A veces me ayuda ella cuando le digo “cómo hago tal cosa o cómo hago esto, o cómo hago par que solo vean”. Y otras veces leyendo ahí sentada, sola. Lee que te lee, averiguando, probando. Tampoco he sido tan inútil (risas).” (Mujer adulta, 47 años nivel socioeconómico A)

“¿Y cuándo tiene una duda?”

Mira, si tengo una, la hija de una amiga que me ayuda en todas esas cosas. Sabe todo, domina todos los, todo lo que es la computadora, del Facebook, Internet y todo.

Entonces ¿le pide que le explique, así?

Si me ayuda (...) ella tiene 22 años.” (Adulto varón, 56 años, nivel socioeconómico A)

Al igual que los jóvenes, solo suelen agregar a personas que conocen personalmente y con las que han tenido algún vínculo o relación, ya que consideran que incluir a

personas desconocidas podría ser peligroso o simplemente no les interesa usar el Facebook para establecer nuevas amistades. Las citas de Karen y Luciano lo demuestran.

“Y ¿cómo qué personas tienes como contacto? ¿Solo agregas a gente conocida?”

Solamente gente conocida, solo amistades, familia y no acepto invitaciones de personas que no conozco, ni que te sugiere tu amiga y eso. No lo acepto” (adulta mujer, 37 años, nivel socioeconómico B)

“Y en su Facebook personal, o sea en el de usted ¿a quién tiene de contactos, a quiénes nunca agregaría como amigos de repente?”

¿Sabes a quién elimino yo por Facebook? A las personas que me dicen ‘te invito a jugar Candy Crush’. No quiero saber nada (risas)

(...)

Y ¿alguna vez haz conocido gente solo por redes sociales?”

No, no me interesa. He escuchado de experiencias no gratas de otras personas.

Y ¿qué le han contado?”

Que han tenido problemas, que pensaban que era una persona por el Face y cuando lo conocieron resultó siendo otra, ¿no? Como que también les han robado a sus amigos, que los han citado ahí, si se conectan con una chica que sale desnuda, linda, bonita y se conectan, salen con ellas y les salen robando. Chapo su celular, se fue con algo, entonces eso.” (Adulto varón, 56 años, nivel socioeconómico A)

Por otro lado, para los adultos entrevistados, especialmente para las mujeres, Facebook se vuelve una forma de mantenerse en contacto con su familia, estén o no estén en Lima. Por otro lado, los entrevistados señalan que ahora los Smartphone permiten revisar sus redes sociales mucho más seguido, como nos cuenta Karen.

“Dentro del Facebook, tiene también la posibilidad de armar grupos, pertenecer a grupos. ¿Pertenece a algún grupo en Facebook?”

De familia, sí. El de familia nada más.

¿Por ahí qué hacen?”

Conversamos, pasamos fotos, nos contamos algunas cosas. A veces hablamos cosas que les está pasando a ellas. Lo que pasa es que tengo 3 familiares bien directos que están de viaje. Lo que les pasa, que si no les fue bien en el examen, que si no consiguen trabajo, que si el curso está mal. Y así nos comunicamos, sí. Con mis hermanas, con ellas.

Desde que tienes celular con Internet, ¿crees que los revisas más el Facebook? O sea, desde que tienes celulares que te permiten entrar a Facebook, ¿lo revisas más seguido que cuando no podías revisarlo en el celular?”

Sí, claro, porque entro y es más fácil. Cuando estás en el carro no tienes sueño. Como que una se vuelve adicta. Hasta yo. Pero yo entro para, como le digo a mi hija, ver qué fotos ha colgado.

¿También mandas mensajes privados, como chats por Facebook?”

Claro, en inbox, sí, sí. Le dejo mensaje a veces cuando no están conectados, mis hermanas sobre todo.” (Adulta mujer, 37 años, nivel socioeconómico B)

Por otro lado, los adultos también han empezado a usar los grupos de Facebook para comunicarse porque dentro de estos solo hay unas personas específicas. Esto les permite comunicarse más fácilmente. Como en el caso de Mariella, quien nos cuenta que tiene

un grupo con los padres de familia de su hija y por ahí comparten la información necesaria de la escuela de sus hijos.

“¿Y sobre tus grupos de Facebook, para qué los usas? ¿Para pasar fotos?”

Tengo un grupo que es de la promoción de colegio en Facebook. Un grupo que es súper útil de la promoción de colegio de mi hijo, de los papás y que ahí hasta tareas nos hemos pasado. Mi hijo se ha olvidado, por favor pásenme ficha tal, no sé qué (sonido), te la pasan. Súper útil la verdad. O “no se olviden que mañana los chicos tienen que ir sin uniforme porque es el día sin uniforme” o que lleven tal cosa, en fin. Súper útil. De los padres, no de los chicos, de los padres” (Mujer adulta, 47 años nivel socioeconómico A)

El uso del Facebook es más limitado por parte de los adultos mayores, pues principalmente lo usan para comunicarse con sus familiares. De los usuarios de Internet que han sido entrevistados y que tienen más de 60 años, vemos que la mayoría tiene una cuenta de Facebook y es utilizada para este fin. Son pocos los casos que también lo usan para comunicarse con algunos amigos que han encontrado en la red social. Al igual que en el caso de los adultos, los principales referentes de aprendizaje para las personas mayores de 60 años es algún familiar, ya sean los nietos o sus hijos que conocen cómo funciona la red.

“Y en el caso del Facebook, ¿lo usas? ¿Cómo te lo hiciste crear?”

Mira, el Facebook no, yo no tenía ninguna intención de crearlo porque... Ahí está, de esas cosas, los servicios, ¿Cómo se dice...?

¿Redes sociales?

Las redes sociales es la que menos me interesa. Y... Y no, en realidad yo no quería. No estaba interesada, pero mi hija le parecía una aberración que yo no tuviera, ... y un día me abrió el Facebook. Me lo armó, no sé cómo se le dice, me lo abrió, me lo...

Sí, se lo creó.

Y desde ahí lo tengo, yo no soy muy activa. Las fotos que hay, por ejemplo, son porque ella las ha colgado, yo le he prohibido que las cuelgue... Tengo restricción de amigos por el tema de los pacientes (...) También me han enseñado... Le dije a mi sobrina que lo hiciera lo más restringido posible el tema de privacidad... pero yo no lo uso mucho. En el Facebook, por ejemplo, no sé subir siquiera una foto.” (Adulta mayor mujer, 60 años, nivel socioeconómico A)

“Los profesores sí han sido nuestras hijas porque cuando ellas vienen, tenemos algún problema de Facebook, de fotos. Las mismas nietas también nos enseñan porque ellas han aprendido a, inclusive cada foto la pueden corregir o borrar. Entonces que ha salido mal, “no te preocupes nosotros la arreglamos”, entonces hasta las nietas nos enseñan a nosotros...” (Adulto mayor varón, 76 años, nivel socioeconómico A)

Una de las principales motivaciones de los adultos mayores para participar de esta red social es la posibilidad de poder comunicarse con sus propios hijos. En la mayoría de estos casos, los hijos suelen vivir en otros países y Facebook se convierte en una de las pocas formas de enterarse cómo les va, así como ver las fotos que ellos publican. En este sentido, la distancia de la familia se vuelve un componente fundamental para que los adultos mayores se conviertan en usuarios activos.

“...por ejemplo yo, como le dije, tengo dos hijas que están en Estados Unidos. Entonces, es una forma bastante positiva de poder yo estar diariamente comunicándome con ellas, con mi nieto también que tienen por allá. Me parece sumamente importante, ¿no? Yo, claro, yo no tengo acá [No se entiende 8:04] no tengo todavía instalada, usando la laptop, pero subo y con mis hijas ahí ellas ya me indican cómo debo hacer para poderme comunicar con mi hija que está allá.” (Adulto mayor varón, 70 años, nivel socioeconómico B).

Otro elemento de comunicación que se tiene gran aceptación y se ha convertido de uso habitual es el WhatsApp. Casi todos los usuarios de Smartphone usan esta aplicación. Lo han aseverado todos los entrevistados que tiene acceso a un Smartphone. Esta aplicación es usada para los mismos fines por todos los entrevistados: comunicarse por medio de mensajes o llamadas con familiares y amigos, inclusive para fines laborales.

“Y me contabas que tenías el WhatsApp, ¿con quién conversas más?, ¿tienes grupos de amigos, de repente en WhatsApp?, ¿cómo lo usas?”

Bueno, con mis amigos ... con mis amigos de la univer... No, del trabajo, ahí tenemos un grupo y ellos hablan bastante, yo como que, o sea, hablan, a veces están en el trabajo, entonces este... Yo como no tengo los datos activos, cuando lo activo ahí, pucha un montón de mensajes que me aburre leer, entonces ya, o sea, me entero de lo último ¿no? Después también tengo un grupo con, yo bailo, Sikuris, entonces con ellos también tengo un grupo, han creado también un grupo de la universidad, de los cursos, después también converso con mi enamorado y amigos del colegio.” (Joven mujer, 25 años, nivel socioeconómico A)

“¿usas WhatsApp?”

Sí, sí, de todas maneras. Tengo un grupo permanente que es ese de la maestría y digamos, grupos coyunturales que es por algún cumpleaños...Tengo 2 o 3 grupos estables, mis compañeros de promoción, mis compañeros de la universidad y mis amigas, patas. Esos 4 grupos fijos estamos, y ... grupos coyunturales,... ¿no? de momento por cumpleaños de fulano, cumpleaños de mengano, paseo de acá, reunión de acá” (Adulta mayor, 60 años, nivel socioeconómico A)

Al igual que en Facebook, WhatsApp permite crear grupos de conversación con distintas personas, el cual es usado por todos nuestros entrevistados que usan la aplicación. El grupo más común entre los entrevistados a los que pertenecen es un grupo creado entre familiares. Por otro lado, esta aplicación también suele usarse para comunicarse con personas que se encuentran lejos ya que no tiene costo. Los mensajes y llamadas que se realizan a través de esta aplicación son por medio de Internet. Karen, quien tiene tres hermanas que viven fuera del país, usa como principal medio de comunicación el WhatsApp.

“Me dices que tienes WhatsApp. ¿En WhatsApp tienes algún grupo de amigos, de familiares...?”

No, no me he hecho grupo de amigos. Sí me han enseñado a hacerlo, ... sí, estoy dentro de un grupo con mi hermana y mis sobrinas que no viven acá, viven fuera. Ellas me han hecho un grupo que estás unida, que tú conversas y todos ven tu conversación. Sí, estoy en un grupo, pero yo no he hecho un grupo.

Entonces sí usas tu celular como el Internet para comunicarte con tu hermana, con sus hijas.

En el Internet, el WhatsApp y el Face y bueno los correos que los leo, esto es importante. Claro, más el WhatsApp que el Facebook e inclusive más el WhatsApp...

¿Y con tu hermana te comunicas todos los días o de vez en cuando?

No, con ella bastante. Cada 2, 3 días, así. Como es fácil y hasta te llaman por el WhatsApp que es gratis, o sea, sí. Con ella sobre todo porque son familia más cercana. Mi hermana, mi sobrina, mi prima, mi tía, mi otra prima” (Adulta mujer, 37 años, nivel socioeconómico B) ´

Otro medio que especifican utilizar algunos entrevistados para comunicarse con sus familiares que se encuentran lejos es el Skype. Sin embargo, su uso no parece estar tan difundido.

De esta manera, las entrevistas nos permiten ver cómo la comunicación ha sufrido cambios con la aparición de las redes sociales y aplicaciones, entre ellas el WhatsApp. Asimismo, podemos notar que los entrevistados usan diversas plataformas en función de sus intereses y necesidades, las cuales se han incorporado de acuerdo al impacto y beneficios recibidos.

Los no usuarios de Internet también son conscientes de la existencia de los mecanismos de comunicación, como Facebook y WhatsApp. Ellos consideran que hay efectos negativos que observan en sus usos, que cada día las personas están más abstraídas con sus celulares y computadoras “chateando”. Es el resultado de lo observado entre los miembros de sus familias lo que ha permitido que se forme esa opinión. No obstante, esta percepción no cubre los alcances y beneficios que puede obtenerse con el uso del Facebook y WhatsApp.

En cuanto a los consumos culturales es importante señalar tres actividades que algunos de nuestros entrevistados realizan. La primera es ver películas/novelas mediante la Internet, actividad realizada tanto por jóvenes como por adultos, aunque los segundos en menor medida. Sin embargo, la mitad de adultos mayores entrevistados de los niveles socioeconómicos A y B señalaron que lo hacían frecuentemente. Esto podría llevarnos a indagar si en el caso de los otros niveles socioeconómicos, el acceso a este tipo de programas es restringido por un factor de tiempo o conocimiento sobre cómo manejar los programas. La experiencia de Elisa y Juvenal, los dos adultos mayores, nos permite ver que se ha creado una nueva manera de consumir tanto cine como TV. Esto ha implicado una nueva gestión del espacio y del tiempo, debido a que permite que las personas vean películas, novelas o series al momento que ellos deseen o les acomode sin estar supeditados a un horario o espacio específico.

“En la noche entro a ver mi novela porque en el día no puedo ver (...). O sea, para mi novela que no la puedo ver en el día (...), la veo en canal 4 por ahí es donde la pasan...” (Adulta mayor, nivel socioeconómico B)

“también veo películas [en la computadora] pero las que son conocidas porque a mí siempre me ha gustado el cine y siempre he ido a los festivales. Las películas que veo son de un festival (...). Netflix, entonces ahí con la Internet a veces buscamos y ahí ponemos ver en la computadora” (adulto mayor, nivel socioeconómico A)

La segunda actividad predilecta es escuchar música a través de la computadora o los celulares. Nuevamente, entrevistados de distintas edades han señalado que este es uno de los pasatiempos que tienen. Es importante señalar que, si bien la mayoría escucha música por medio de Internet con programas como Spotify o plataformas como

YouTube, hay algunos que la tienen descargada en su computadora o celulares y la escuchan desde ahí.

“Y en el caso de la música, ¿la escuchas en Internet? ¿O tiene guardado una cantidad de música?”

Mira, yo escucho Spotify. Que eso sí me lo bajé apenas supe que había, entonces sí, eso sí, desde que... Eso quería decirte. Lo primero que hago es agarrar la Tablet en la mañana, y es poner Spotify. Porque yo amo la música y me gusta hacer eso. Y Spotify para mí es esencial. Esas cosas, esas, ... en fin. Pero la música, sí.” (Adulta mayor, 60 años, nivel socioeconómico A)

“Y ¿en qué momento del día usas más tu celular o todo el día?”

En la tarde, cuando salgo del trabajo y voy camino a la universidad. allí también, ... bueno, también escucho música.

Y ¿de dónde te bajas la música, de Internet o...?”

No, ya la tengo, o sea la cargo, la tenía descargada en la computadora y me la pasé al celular. A veces que entro a YouTube, pero solo cuando estoy conectada a Wifi porque si no me consume muchos datos.” (Joven mujer, 25 años, nivel socioeconómico A)

Y ¿usas algún programa del Internet, de repente para escuchar música mientras trabajas...?”

Ya no, ya no me puedo distraer [hace referencia a su hijo]. (Risas)

¿Antes escuchabas música?”

Antes sí escuchaba música. No me acuerdo cuando empecé a usarla, porque antes me acuerdo que me gustaba descargar música de batería fina, ay, no me acuerdo ese tipo, o sea...

¿Y de dónde descargabas? ¿Te acuerdas?”

Claro, de la... en mi computadora... este, descargaba de ... había programas, ¿no? este, música gratis o algo así. Comenzaba a descargar.” (Joven mujer, 26 años, nivel socioeconómico C)

Las citas de Rosina, Fátima y Eufemia permiten evidenciar que el acceso a música a través de estos medios, depende de las rutinas que tiene cada una de ellas. Mientras Rosina escucha seguido cuando está en su casa, Fátima escucha desde su celular mientras se moviliza a cualquier lugar. Por su parte, Eufemia dejó de escuchar cuando se volvió madre y priorizó otras actividades. El Internet les ha brindado la posibilidad de contar con los programas de música o descargar aquellas canciones que son de su agrado. Esto último desplazaría a la radio convencional. Como en otros casos del uso de las TIC, destacan la nueva gestión del tiempo y del uso del tiempo del ocio.

Por último, la tercera actividad ha marcado la trayectoria en el uso de las TIC de tres jóvenes varones entrevistados, como se mencionó en el primer apartado. Esta actividad se relaciona con los juegos en línea con los cuales ingresaron al uso de las TIC. Si bien en la actualidad, los jóvenes ya no juegan tan seguido como antes, aún siguen siendo consumidores esporádicos de los juegos; en especial los de estrategia tienen verdadera acogida. Al respecto, se ha identificado que los factores de edad y género influyen en la elección y consumo de estos, lo que no ocurre con otros consumos culturales.

No obstante, estas plataformas y aplicaciones son usadas de manera distintas por cada entrevistado lo cual demuestra que los consumos por medio de Internet deben estar estrechamente relacionados con las subjetividades de cada entrevistado y las

necesidades que este presenta. Por tanto, se crea una relación entre las subjetividades personales y las posibilidades habilitadas por Internet.

8. REPRESENTACIONES SOBRE LA TECNOLOGÍA Y RIESGOS PERCIBIDOS

El Internet, las computadoras y celulares han traído una serie de beneficios en distintos aspectos de la vida cotidiana de los entrevistados, desde la cantidad de información a la que permiten acceder hasta la capacidad de comunicarse continuamente con personas que no se encuentran en la misma ciudad o país. También se han generado cambios en las formas de estudiar y aprender porque promueven oportunidades para acceder a nuevos conocimientos y nuevas metodologías. A esto se suma que el Internet ha permitido contar con procedimientos para diversos trabajos y trámites. Los siguientes fragmentos de entrevistas dan cuenta de los beneficios más frecuentes: i) el acceso a la información y la ii) el ahorro de tiempo que este implica para encontrarla.

“...de verdad que enseña un montón [el Internet]. De verdad, porque, por ejemplo, si yo tengo una oficina de servicios generales, una empresa de servicios generales, mi trabajo es lo que es reconstrucción de casas, lo que es saneamiento de casas, lo que es pintura, todo lo que es bienes raíces, remodelaciones y todo eso...” (Adulto varón, nivel socioeconómico A)

“...Tiempo. Definitivamente ahorras tiempo. Imagínate que empezaron hace 30 años a, no sé, a llenar sus libros contables a mano, de ahí imprimirlos y ahora de lo que son virtuales es un montón. Un montón de horas hombre, de personas. De tiempo, de papel, de todo...” (Mujer adulta, 60 años, nivel socioeconómico A)

A pesar de estos beneficios percibidos, y los descritos a lo largo del documento, podemos encontrar que gran parte de los entrevistados no considera que todos los cambios producidos por las TIC, y especialmente el Internet, hayan sido positivos. Según las edades de los entrevistados, podemos observar que existen visiones diferentes acerca de los aspectos negativos del uso de las TIC. Los jóvenes consideran que los riesgos se encuentran para los niños, si ellos acceden a información no apta para ellos y si no existe modo de control.

Por su parte, los adultos y los adultos mayores son más críticos sobre los cambios que ha generado la tecnología. La mayor parte de los adultos mayores y adultos entrevistados señalan que casi todas las personas que usan Internet no saben aprovecharlo, porque se dedican a usarlo únicamente para socializar y entretenerse.

“La juventud hoy en día más se dedica a tonterías en el Internet, *chateos*, pérdida de tiempo inútilmente, en vez de sacarle provecho; porque en lo que es Internet hay muchas cosas valiosas que uno puede sacarle provecho. (Varón adulto mayor, nivel socioeconómico B)

“... Yo lo que veo es que la gente lo usa, los jóvenes más como entretenimiento, como contacto social... Menos, menos para estudiar, para profundizar... Y si es para estudios siempre hay esta cosa más volátil, no de profundizar, más de, más de acopio que de... De la misma información más trabajada...” (Adulta mayor, nivel socioeconómico A)

La mayoría de los entrevistados que corresponden al grupo de adultos mayores piensa que los jóvenes se encuentran inmersos en la burbuja de las redes sociales, por lo que suelen ignorar lo que pasa en el mundo no virtual; es decir, el real. Para muchos ya existe una dependencia por el entretenimiento constante. Desde ese punto de vista, esto perjudica las relaciones sociales puesto que cada vez más los jóvenes se van aislando o perdiendo muchas actividades del mundo real que antes eran importantes, tales como la lectura o los momentos al aire libre.

“están dejando de lado, como le digo, otras cosas que sí las considero importantes, ¿no? El hecho de los libros, ¿no? que son...también es básico la lectura. Pero la lectura hecha con los libros. Porque ahora dicen no, este, ahí nomás en Internet, ahí está la página. Efectivamente está, pero no es lo mismo...” (Adulto mayor, nivel socioeconómico B)

Pero lo negativo veo, es esta... es esta... ese tema de la virtualidad a costa, a costa de las relaciones reales y concretas (...) Creo que cada vez más hay una especie de ensimismamiento... sin tener que ser adictivo, pero cada vez te desconectas más de la vida... y todo se pasa al plano virtual...” (Adulto mayor, nivel socioeconómico A)

En contraposición con lo que gran parte de los entrevistados adultos y adultos mayores perciben, los jóvenes entrevistados consideran que si bien podrían aprovechar más al Internet siempre han encontrado allí lo que necesitan. Para ellos las tecnologías que los adultos podrían ver como “distracciones” es una nueva forma de relacionarse y de comunicación, las cuales han transformado las relaciones interpersonales en distintos niveles. A partir de lo descrito, queda pendiente aún profundizar cómo las redes sociales y el Internet han cambiado las relaciones interpersonales entre los jóvenes.

Es importante señalar que existe la percepción de la presencia de riesgos, el cual es identificado por gran parte de los entrevistados, sin importar su edad. Riesgos en relación a la seguridad de los datos personales que se solicitan en varios medios de la Internet y que pudieran tener malos usos por terceros, así como la exposición de los menores a información no apta para ellos o personas que puedan dañarlos quedan identificados.

“¿Qué dirías que es lo positivo del Internet y qué es lo negativo? O ¿crees que no hay negativo?”

No, de hecho, sí. O sea, es como te digo, es importante, bueno ahora que lo tenemos ¿no? Y ayuda bastante en muchas cosas que las personas puedan desarrollar o necesitar, pero también la capacidad de brindarte información rápida creo que tendría cierto aspecto negativo porque tienen muchas páginas que no deberían ser vistas por personas menores ¿no? Como las páginas pornográficas, eso y está en acceso de cualquiera, entonces creo que esa sería la parte negativa” (joven mujer, 25 años, nivel socioeconómico A)

“A veces me da miedo, a veces da miedo hacer por Internet. Porque a veces también tantas cosas que pasan, cosas que falsifican, tú te comunicas por Internet con alguien y no sabes quién te está contestando atrás, no sabes si estás conversando con la misma persona o si estás haciendo el trámite o no es falso lo que te está haciendo.” (Adulto mayor, 68 años, nivel socioeconómico C)

En cuanto a la concepción del uso del tiempo invertido para las tecnologías, todos los entrevistados consideran que irá en aumento. Si bien no se llegan a imaginar dispositivos concretos que se construirán, sí creen que las personas serán más dependientes al Internet y a los dispositivos. Esto no necesariamente es apreciado de

manera negativa para los jóvenes, quienes aseveran que habrá más gente conectada y que los usos serán más constantes como necesarios para la vida cotidiana. Es necesario resaltar que el imaginario del futuro está enlazado al mundo de las TIC.

Por ejemplo, tenemos el caso de Dante, quien considera que cada vez las generaciones están más predispuestas a la tecnología, por lo que la usarán más seguido. Además, al ser ingeniero informático considera que aún hay nuevos dispositivos por desarrollar y que ya se está trabajando en ellos en muchas partes del mundo.

“Como crees que será de acá a 5 años ¿Cómo crees que va a ser el internet? ¿Va a mejorar? ¿Crees que se va a volver más indispensable de lo que ya es...? O sea, para ti, para la gente de tu edad, ¿Qué opinas?

Bueno, cada generación sale más, este, ¿cómo se llama?... Sale más inteligente y sale más... Bueno, no inteligente, sino más predispuesta a la tecnología. Porque aprenden mucho más rápido y ya a más temprana edad; entonces siento que sí se va a volver más indispensable y creo que todavía tiene bastantes cosas por evolucionar. Más que todo los aparatos, de repente no tanto el internet, pero los aparatos por los cuales utilizamos y creo que va a cambiar mucho.

¿Cómo...? ¿Más o menos en qué se te ocurre que puede cambiar?

Bueno, he estado viendo varios proyectos que se están haciendo en distintos países, este... Hay lo que es el Google Glass que es para todo el internet solamente en tus ojos; o las realidades, este, aumentadas, hologramas. También, este, simuladores... Cosas por el estilo, incluso creo yo están realizando, un compañero hizo un programa para, por ejemplo, aprender a manejar a través de, a través de una realidad virtual. Te sentabas con un tipo de casco negro, tenías tu timón y tus pedales ahí y ya estabas manejando en ese momento...” (Joven varón, 20 años, nivel socioeconómico A)

Por su parte, Karen, considera que de aquí a cinco años la Internet tendrá más recursos y brindará más aplicaciones, además de ser más accesible para las personas.

“De acá a 5 años ¿Cómo crees que la gente va a usar más el celular o va a ser más dependiente?

Sí, por supuesto, conforme vayan avanzando. Van a ir habiendo aplicaciones mucho más amplias, el internet mucho más veloz y más asequible para todos porque... claro, más asequible para todos.” (Adulta mujer, 37 años, nivel socioeconómico B)

Por otro lado, encontramos opiniones como la de Rosina que no son tan positivas sobre el desarrollo del Internet, pues considera que las personas se volverán cada vez más dependientes de este, lo cual podría afectar las relaciones interpersonales.

“¿Cómo crees que va a ser de acá a 5 años con internet? ¿Crees que la gente va a ser más dependiente, lo va a usar más...?”

Yo creo que sí. Yo creo que la tendencia es una mayor dependencia, pero ya casi... una dependencia, a mi modo de ver... Tóxica, insana ya. La gente ya ahora, y que lo veo, y que lo veo, que no puede hacer nada... pierde el celular, está sin celular y entra en crisis de pánico, de angustia. Mi nieto, si no está con una máquina, un juego, también él se aburre. Veo mucho aburrimiento, mucha angustia si es que no estás conectado. Veo mayor dependencia, además y no necesariamente... como algo sano, tóxico, como algo sano, no tóxico, necesariamente. Lo cual no quiere decir que tenga todas estas cosas que he mencionado” (Adulta mayor, 60 años, nivel socioeconómico A)

En estos fragmentos de entrevistas se recogen los imaginarios construidos sobre el uso de la tecnología, así como las preocupaciones y necesidades actuales que se crean con el

uso cotidiano. Así, encontramos entrevistados que consideran que la tecnología irá desarrollándose y que permitirá realizar más cosas a las personas de una manera más positiva; mientras, otros consideran que este desarrollo podría afectar a las personas de manera más negativa. Es importante señalar que en este último grupo no se encuentra ninguno de los jóvenes entrevistados. No obstante, algo en lo que todos concuerdan es que, para bien o para mal, las personas serán más dependientes de las TIC.

En general, se aprecia diferencias entre los riesgos percibidos por los jóvenes y el resto de los entrevistados (adultos y adultos mayores). Estos últimos se muestran más críticos frente a las nuevas posibilidades de comunicación y socialización que puedan presentar las TIC. Asimismo, en todas las entrevistas encontramos una preocupación por la seguridad de los datos personales y la restricción de la información accesible para menores, ya que esta no siempre puede controlarse. Cabe destacar que las preocupaciones señaladas se han brindado sobre la base de sus experiencias cotidianas. Es esta la que moldea y configura los imaginarios que se crean con respecto a la tecnología.

9. CONCLUSIONES

A manera de conclusión podemos observar que las trayectorias de los jóvenes son más homogéneas entre ellas que las de los otros grupos etarios. Esto puede estar vinculado a que la mayoría de los entrevistados jóvenes han sido socializados, desde una temprana edad, con la computadora, por lo que han ido aprendiendo desde niños, homogenizando los procesos y trayectorias.

Asimismo, es importante resaltar que los usos y apropiaciones van cambiando con el ciclo vital y así como con las necesidades que se presentan. A medida que se pasa de una etapa a otra, cambian los roles y las posiciones sociales lo cual genera que ciertas tecnologías, programas y aplicaciones se vuelvan más importantes y cobren distintos significados. Por lo cual los programas, aplicaciones y tecnologías dejan de tener importancia y se les abandona o directamente nunca se les usa. Esto hasta cierta medida se ha evidenciado en el caso de los adultos entrevistados donde varios señalan que su iniciación con las TIC fue por medio de actividades para el entretenimiento, estas actividades les brindaron la oportunidad de familiarizarse con los procedimientos de los dispositivos e Internet. No obstante, para la mayoría, una vez pasada esta etapa, ha dejado estas actividades para dedicarse a otras.

Podemos observar que la brecha de acceso más grande se encuentra en el nivel socioeconómico C, tanto en las mujeres adultas entrevistadas y los adultos mayores. En el caso de las mujeres adultas entrevistadas podemos ver que la falta de acceso está en relación a su trabajo y que no consideran a estos dispositivos como necesarios en su vida cotidiana. Esto debido a que no son necesarios en su trabajo y cuando salen de él se dedican a cuidar tanto a sus hijos como a sus nietos, lo que las deja sin tiempo. A ello se suma que las entrevistadas consideran que el acceso para ellas es de costo muy alto, teniendo en cuenta que las dos son jefas de hogar y tiene que correr con los otros gastos de su vivienda. En cuando a la brecha en el acceso de los adultos mayores podemos relacionarlo más con sus trayectorias. Cuando las computadoras llegaron al mercado de Lima sus costos eran elevados por lo que el acceso a ellas era limitado. A esto se le suma que dentro de sus profesiones no eran necesarias las TIC, entonces no tuvieron tantas oportunidades de aprender y ahora ya no tienen curiosidad por hacerlo, señalando que ya no las necesitan. A pesar que en los no usuarios subsiste una opinión más crítica hacia las TIC, estos encuentran los mismos beneficios que los usuarios en cuanto a la rapidez y al acceso a la información que el Internet de permite.

Las trayectorias nos muestran que se ha ido dando una migración de la computadora a los Smartphone, inclusive aquellos que se identifican como usuarios de computadora, señalan que es el Smartphone el dispositivo del que más pendiente se encuentran. Esta migración está fundamentada en la necesidad de estar contactados continuamente sin la necesidad de estar en un espacio determinado; las aplicaciones como WhatsApp y Facebook han reforzado esta actitud, especialmente en los jóvenes y en adultos mujeres de niveles socioeconómicos más altos donde sí se ha encontrado una diferencia significativa con los hombres. Los no usuarios de Smartphone justifican la decisión de mantener un celular tradicional en que no lo necesitan. Aquí es necesario diferenciar entre los usuarios de Internet que no han migrado y que señalan que usar la computadora les es suficiente para estar conectado y hacer lo que necesitan; y aquellos

entrevistados que no son usuarios de Internet, siendo el celular el único dispositivo que utilizan, atribuyéndosele una función para casos de emergencia.

Por otro lado, encontramos que las plataformas de acceso abierto y los datos de acceso abierto no son conocidos por los entrevistados. En consecuencia, aún no se apropian de la información sino que solo se dedican a buscarla para fines específicos. En las entrevistas realizadas se pudo notar que no había mucha curiosidad por la posibilidad de generar esta apropiación. Esto se debe a que la mayoría de personas usa el Internet como medio de entretenimiento y comunicación. A pesar de esto, es importante señalar que sí se valora la facilidad que ha brindado el Internet para buscar información y que es la principal fuente de búsqueda. Sin embargo, por las entrevistas realizadas observamos que no existe una cultura sobre la validación de la información obtenida sino que la mayoría de los entrevistados solo aceptan como verdadera la información que encuentran.

En cuanto a la educación, se puede decir que existe un consenso de cómo Internet ha facilitado las cosas al momento de realizar las tareas y los trabajos. Esto ha generado que varias dinámicas de universidades y colegios cambien. No obstante, los adultos mayores, así como algunos adultos, aún ven con escepticismo este cambio pues consideran que muchas veces los estudiantes no se dan el trabajo de investigar sino que solo “copian y pegan” y no hay una reflexión al respecto. Al contrario, los jóvenes tampoco aseguran que sí se da un proceso de aprendizaje y que el Internet ha permitido tener un mayor acceso a distintos tipos de información.

Asimismo, las dinámicas dentro de los trabajos han cambiado debido a que los trámites y procedimientos se han facilitado. De igual manera, la comunicación dentro de las empresas ha implicado una mayor productividad de los trabajadores. A esto se le suma que la aparición del Internet ha modificado las formas de buscar trabajo e incluso la capacidad misma de generar otros ingresos, como por ejemplo negocios promovidos por las redes sociales.

En cuanto a la comunicación con el Estado, los entrevistados consideran que esta no funciona. Podemos ver que se mantiene una cierta desconfianza hacia la información que puede ser encontrada en línea. Esto se debe a que las páginas no son amigables con los usuarios, lo cual dificulta la comunicación. Un elemento de la comunicación con el Estado que sí ha cambiado radicalmente por el Internet son los trámites en línea. No obstante, es importante resaltar que estos suelen ser usados especialmente por los niveles socioeconómicos más altos.

Los jóvenes no están del todo interesados en involucrarse en la política o hacer un seguimiento a las instancias del Estado. Esto se ve reflejado en el contexto de hoy, donde existe un alto grado de “despolitización” de la juventud puesto que han perdido la confianza en las instituciones estatales. En donde sí podemos encontrar una mayor convocatoria es en los eventos en Facebook que buscan convocar a los jóvenes y diferentes personas para fines específicos. En muchos de los casos de los últimos años, han sido movilizaciones a favor o en contra de ciertos temas.

Aparte de lo señalado anteriormente, es necesario resaltar que las redes sociales son utilizadas por todos los usuarios de Internet entrevistados. Estas pueden tener distintos

usos para los diferentes grupos etarios pero en realidad no se distingue por nivel socioeconómico. Estos mecanismos han significado dos cosas para los entrevistados. En primer lugar, para todos mejorar la comunicación, en especial con las personas que están lejos. Además para los jóvenes las redes son usadas también como plataformas para buscar trabajos y realizar tareas. En segundo lugar, los adultos mayores señalan que se ha creado una dependencia donde los jóvenes prefieren las relaciones virtuales a las relaciones que se establecen en la vida real. Esta percepción no es compartida necesariamente por los jóvenes, pero aún es un tema para profundizar en el sentido de cómo estas relaciones virtuales se configuran.

Es importante señalar que para todos los entrevistados se ha vuelto muy difícil hablar de dispositivos sin hablar de Internet y que todos reconocen que este tiene tanto aspectos positivos como negativos. En lo positivo, señalan que han generado formas de ahorrar tiempo que puede ser invertido en otras actividades. Asimismo, ha permitido que la comunicación sea más rápida y más fluida, tanto en personas que se encuentran en las mismas ciudades como las que están afuera. Además, ha puesto a disposición una gran cantidad de información que ha implicado mejorar las oportunidades de estudio, así como de trabajo.

Sin embargo, también se reconocen que hay aspectos negativos que están en relación con los peligros que pueden implicar las relaciones virtuales y la información que se encuentra y se comparte. De la misma manera, especialmente los adultos mayores, señalan que se está perdiendo cosas de la vida cotidiana que implican diversas experiencias, como leer o salir a jugar a la calle en vez de con artefactos tecnológicos. A esto se le suma la preocupación por la dependencia que se desarrolla a estos mecanismos de entretenimiento.

Así, observamos las TIC van cambiando de significados según la trayectoria y biografía de los mismos sujetos configurados por sus roles sociales y sus relaciones interpersonales, donde cada dispositivo tiene diversos sentidos y utilidades para sus necesidades. En este sentido, podemos observar que a pesar que existan significados compartidos estos están medidos desde las experiencias personales donde los familiares, grupos de pares e instituciones tienen un rol fundamental.

La información recogida aún nos deja como interrogante cómo las trayectorias y significados varían fuera de Lima Metropolitana donde sí existe una variación en el porcentaje de personas con acceso a Internet. Por otro lado, la carencia de relación con el Estado a través de un medio utilizado casi universalmente merecería un estudio más profundo, ahondando también en las dificultades que encuentra el Estado para implementar exitosamente políticas de gobierno digital y de presencia pública en general. Por último, la investigación resalta que las personas entrevistadas no están apropiándose de la información y datos abiertos por lo que aún es necesario indagar más profundamente en las causas y los imaginarios que vienen con la idea de esta apropiación y cuáles podrían ser políticas públicas apropiadas para ampliar este acceso.

10. BIBLIOGRAFÍA

Barrantes, Roxana, Aileen Agüero y Eduardo Vargas. (2015) La conectividad urbana en América Latina: Una mirada a Lima. Lima: Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información

Vasilachis de Gialdino, Irene (2006) Estrategias de la investigación cualitativa. Barcelona: Gedisa.