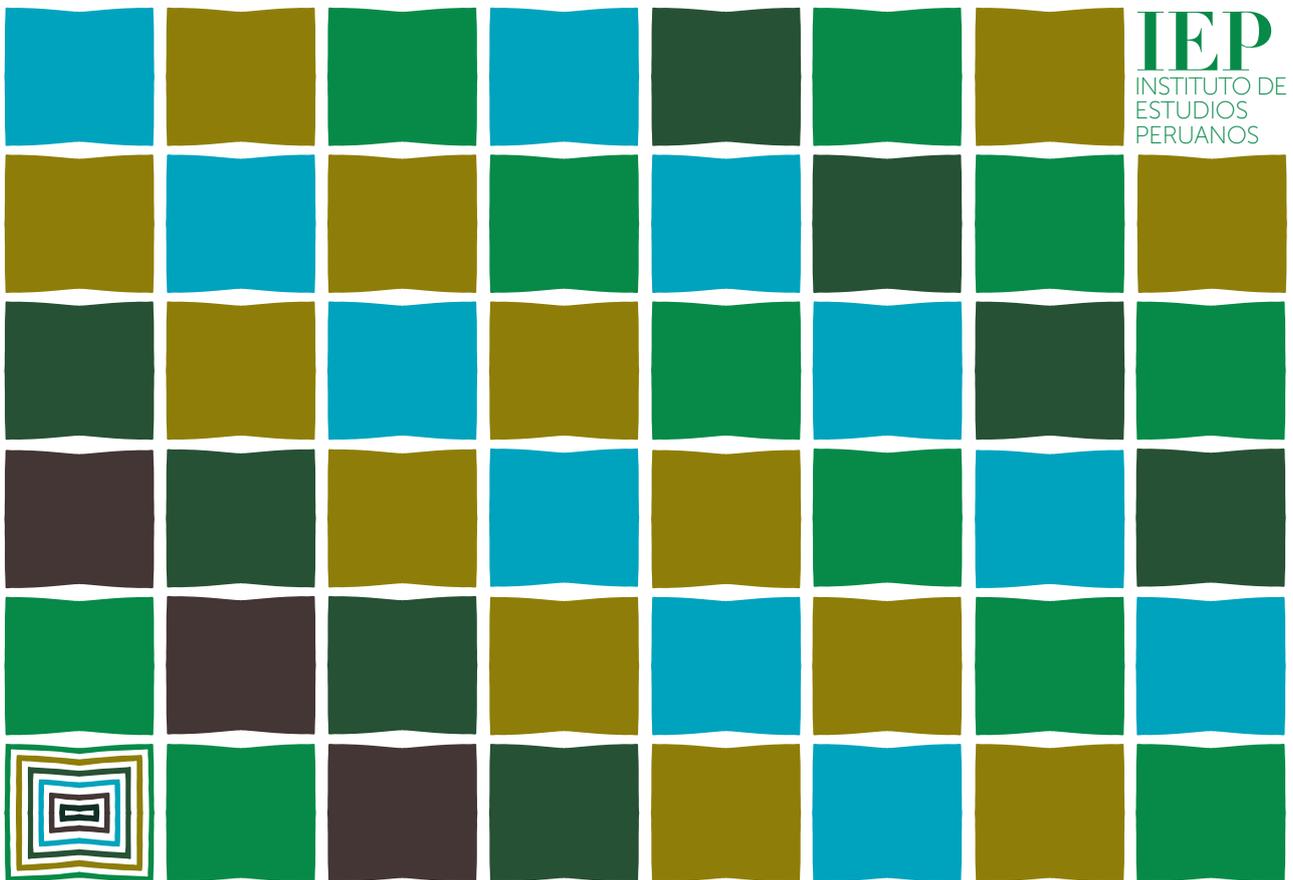


Aileen Agüero García
Roxana Barrantes Cáceres
José Burneo Vigo
Danna Duffó Chapilliquén
Alexandra Soberón Cribillero

COVID-19 Y ADULTOS MAYORES

UNA MIRADA A LA BRECHA DIGITAL EN EL PERÚ Y COLOMBIA



Aileen Agüero García
Roxana Barrantes Cáceres
José Burneo Vigo
Danna Duffó Chapilliquén
Alexandra Soberón Cribillero

COVID-19 Y ADULTOS MAYORES

UNA MIRADA A LA BRECHA DIGITAL EN EL PERÚ Y COLOMBIA

Documento de Trabajo N.º 291

Esta investigación se realizó en el marco del proyecto CORE (COVID-19 Responses for Equity), que indaga sobre el acceso y uso de las TIC en el Perú y Colombia, visibilizando los principales retos y oportunidades en el contexto de pandemia de la COVID-19. El trabajo se llevó a cabo con la ayuda de una subvención del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo, Ottawa, Canadá.

© Instituto de Estudios Peruanos, IEP
Horacio Urteaga 694, Lima 15072
Central telefónica: (51-1) 200-8500
Web: <www.iep.org.pe>

Libro electrónico de acceso libre disponible en:
<<http://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/9>>

ISBN: 978-612-326-210-5
Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú: 2022-12262

Documento de Trabajo 291 (ISSN 1222-0356)
Serie: Estudios Sobre Desarrollo, 54

Corrección: Oscar Carrasco
Diagramación: Erick Ragas
Registros: Yisleny López
Coordinación editorial: Odín del Pozo & Dirección de Investigaciones del IEP

Agüero García, Aileen

COVID-19 y adultos mayores. Una mirada a la brecha digital en el Perú y Colombia / Roxana Barrantes Cáceres, José Burneo Vigo, Danna Duffó Chapilliquén, Alexandra Soberón Cribillero. Lima, IEP, 2022. (Documento de Trabajo, 291. Estudios Sobre Desarrollo, 54)

WD/ 06.02.01/D/54

1. COVID-19; 2. PANDEMIA; 3. ADULTO MAYOR; 4. SALUD; 5. SALUD PÚBLICA; 6. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN; 7. BRECHA DIGITAL; 8. DESIGUALDAD DIGITAL GENERACIONAL; 9. AMÉRICA LATINA



1.	Problema de investigación.....	6
2.	Enfoque metodológico.....	11
3.	Preguntas y objetivos.....	12
4.	Población objetivo.....	14
5.	Composición de la muestra.....	15
6.	Técnica de recojo de información.....	20
7.	Consideraciones éticas.....	23
8.	Situación de los adultos mayores en el Perú y Colombia.....	24
9.	Hallazgos de las entrevistas en Colombia.....	30
10.	Hallazgos de las entrevistas en el Perú.....	51
11.	Síntesis de hallazgos.....	77
12.	Trayectorias de vida y su impacto en el uso de las TIC en la PAM.....	80

13. Conclusiones.....	87
14. Bibliografía.....	91
15. Anexos.....	96



Problema de investigación

La pandemia por COVID-19 repercutió en la vida social de miles de personas alrededor del mundo. Múltiples actividades presenciales se vieron alteradas —y en algunos casos, paralizadas— por las medidas de distanciamiento adoptadas. Como consecuencia de esto, se aceleró un proceso de digitalización en diversos ámbitos de la cotidianidad, incluyendo el trabajo, las interacciones interpersonales y el acceso a servicios estatales.

La rápida digitalización implicó la adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en dinámicas sociales y acciones diarias debido a un estímulo externo, en este caso, la necesidad de interactuar de manera remota, porque la pandemia hacía imposible la socialización frente a frente. Si bien este proceso fue inevitable en la mayoría de países, algunas personas estaban menos preparadas para enfrentar un cambio de esta magnitud. Así, quedaron en evidencia las desventajas de algunos grupos al momento de acceder y hacer uso de los recursos tecnológicos, en particular, internet.

La población adulta mayor (PAM) enfrenta barreras concretas para la apropiación plena de las TIC. Siguiendo la evidencia empírica, el grupo etario sería una de las variables demográficas más importantes para el análisis de la desigualdad digital, siendo que comúnmente se asocia a personas de mayor edad con menores niveles de competencias digitales y motivación para emplear las TIC (Llorente-Barroso et al. 2021, Agudelo et al. 2020, Marston et al. 2016). De acuerdo con Benítez (2017), esto sucede debido a los diferentes grados y formas de exposición a los recursos tecnológicos que tienen las personas a lo largo de su vida, lo que es consistente con

lo hallado por Barrantes y Ugarte (2019). Según Barrantes y Vargas (2017), las tendencias en el uso entre diferentes grupos etarios tienden a converger en el tiempo.

De forma similar a la de otras regiones del mundo, en América Latina se ha registrado que el porcentaje de adultos mayores usuarios de internet está muy por debajo de los demás rangos etarios (Agudelo et al. 2020). En el Perú se reporta que un 34 % de personas adultas mayores hace uso de internet (INEI, 2021a). Esta realidad contrasta con el uso por parte de grupos etarios más jóvenes: los adultos entre 19-24 y 25-40 años son los mayores usuarios de internet, con porcentajes de 93,5 % y 84,8 % (INEI, 2021a). Al igual que en la situación del Perú, la población colombiana más joven es la que accede en mayor medida a internet (DANE, 2021).

Durante el proceso de rápida digitalización iniciado en estos países, la PAM se vio especialmente afectada. Además de la vulnerabilidad ante la enfermedad (Huenchuan 2020), enfrentaron barreras para acceder a canales de comunicación con personas cercanas (p. ej. familiares) y entidades estatales, lo cual los excluyó de redes de soporte y servicios (Huenchuan 2020, Ekoh et al. 2021). Aunque exista información sobre los cambios en el acceso y uso de TIC por parte de esta población durante la pandemia (IEP 2021a, 2021b), todavía resta indagar sobre los efectos de este nuevo contexto en su cotidianidad, haciendo énfasis en sus expectativas, motivaciones, inquietudes y necesidades con respecto a las TIC.

El presente estudio pretende analizar el impacto de la rápida digitalización en la apropiación de las TIC por parte de las personas mayores de sesenta años. Por tal motivo, se presta especial atención a los factores que facilitan e inhiben el uso de internet en este grupo etario en dos países de la región latinoamericana: Colombia y Perú.

1.1. Relevancia del tema de investigación

Alrededor del mundo, la población adulta mayor va en crecimiento en las últimas décadas (ONU 2019). Entre los años cincuenta y el 2021, este grupo ha aumentado en 7,3 % en el Perú (INEI 2021b). En Colombia, esta situación es similar: se promedia un crecimiento anual de 3,5 % entre los años 1985 y 2018 (Minsalud, 2019). A pesar de ello, continúa siendo una población expuesta a la vulnerabilidad ante escenarios de violencia y exclusión estructural (Defensoría del Pueblo-Colombia 2020, Aranco et al. 2018), situación que se ha evidenciado ampliamente durante el contexto de pandemia.

Efectivamente, esta ha sido la población con mayores índices de mortalidad en el mundo durante la pandemia, tendencia también registrada en el Perú (INEI 2020a) y Colombia (Cubillos et al. 2020). Adicionalmente, los patrones de desigualdad digital han perjudicado su capacidad de mantenerse informados y conectados con sus redes de soporte personales y estatales. En líneas generales, el proceso de digitalización de la vida social ha sido percibido de manera intempestiva por la PAM y de una manera distinta a la de otros grupos etarios (Agudelo et al. 2020).

En 2020, el Instituto de Estudios Peruanos (IEP) implementó un estudio cuantitativo sobre el acceso y uso de las TIC en el marco del proyecto COVID-19: *Responses for Equity* (CORE). Para ello, se aplicaron encuestas en zonas urbanas del Perú y

Colombia. La población objetivo comprendió a personas mayores de dieciocho años, con lo cual se incorporó en el análisis la variable de grupo etario. Entre los resultados, se halló que los adultos mayores tienen más conocimientos sobre ayudas del Gobierno en el contexto de la pandemia que otros grupos (70 % de adultos mayores en Colombia y 82 % en el Perú afirmaron estar informados al respecto). No obstante, la mayoría de entrevistados de este grupo etario comentó que sus principales medios para obtener información fueron la radio y televisión (76 % en Colombia y 84 % en el Perú), mientras que apenas el 7 % en Colombia y 8 % en el Perú mencionaron haberse informado por medio de páginas web del Gobierno.

Resulta interesante que, aunque se registró un aumento del uso de internet para interactuar con el Gobierno en ambos países, tales cambios tuvieron patrones distintos entre los grupos etarios del Perú y Colombia. Por un lado, en el Perú se reportó que el 37 % de la PAM ha aumentado su uso de internet para dicho fin desde el inicio de la pandemia, un porcentaje mayor que entre los jóvenes y adultos menores de sesenta años. En Colombia, por otra parte, un 17 % de adultos mayores indicó incrementar este uso, frente a un 19 % de jóvenes y 20 % de adultos.

Asimismo, un 71 % de adultos mayores en Colombia y un 44 % en el Perú declararon que nunca habían utilizado internet para realizar trámites con el Estado. Menores porcentajes se encontraron en los jóvenes y adultos en Colombia, mientras que en el caso peruano este fue el porcentaje más reducido entre los grupos etarios. En esta misma dirección se encuentran distintos porcentajes con respecto a cambios en el uso de internet para el teletrabajo y trámites financieros. En Colombia, el 56 % y el 42 % nunca recurrieron a internet para dichas actividades; a diferencia del 31 % y el 47 % de adultos mayores en el Perú, respectivamente.

La aplicación de estas encuestas se realizó a menos de un año de iniciada la pandemia. Sin embargo, es posible que este panorama haya variado en cierta medida desde entonces. En ese sentido, el presente estudio se centra en el impacto de la rápida digitalización en el uso y aprovechamiento de internet por parte de la PAM residente en el Perú y Colombia al año 2022. En esta nueva investigación se ha pretendido indagar en el acceso y uso de internet desde la perspectiva de la población, optando por un estudio con enfoque cualitativo, específicamente con técnicas conversacionales. En ese sentido, se recogió información relativa a las expectativas, inquietudes, motivaciones y necesidades de la PAM durante la pandemia.

1.2. Revisión de literatura

Diversos estudios se han aproximado a la situación de la población adulta mayor y su relación con el uso de las TIC en un contexto amplio, así como en el escenario particular de la pandemia asociada a la COVID-19. Estas investigaciones se enfocan en múltiples ejes vinculados con la utilización de estas herramientas para mejorar la calidad de vida de la PAM, con la finalidad de generar una imagen comprensiva de las variables que influyen en su uso y aceptación.

Algunos de los modelos propuestos suponen categorizar un conjunto de elementos como favorables o desfavorables al uso de las TIC en la población adulta mayor. Por ejemplo, Perdana y Mokhtar (2022) definen un modelo que incluye:

- Costos económicos asociados al uso y temor de los avances tecnológicos como elementos desfavorables a la intención de usar plataformas virtuales.
- Influencias sociales (de pares, familiares o figuras de autoridad) y facilidad percibida para el uso de plataformas como elementos favorables a la intención de uso.
- La autoeficacia percibida para el uso independiente (sin ayuda) de estas plataformas como un elemento mediador.

En esta misma dirección, Vassli y Farshchian (2018) proponen un modelo que supone una estructura similar de variables favorables y desfavorables para la aceptación de las TIC en la PAM. Entre las primeras están:

1. El aporte de las TIC en su autonomía personal e independencia (Jaschinski y Allouch 2015)
2. La protección que implica la comunicación directa con proveedores de salud (Richardson y Reid 2013)
3. El incremento de su capacidad de socializar y comunicarse con familiares y amigos (Sayago y Blat 2011)
4. El acceso a recursos de entrenamiento y asesoramiento en el uso de TIC (Chung et al. 2014)

Por otro lado, como factores que afectaron negativamente la aceptación se encuentran:

5. El temor a la vulneración de la privacidad y el manejo de la información personal (Jaschinski y Allouch 2015, Wu et al. 2015)
6. La dificultad de interacción con las interfaces (Chen et al. 2014)
7. Limitaciones en cuanto a capacidades físicas y memorización de los modos de uso de las tecnologías (Damodaran et al. 2013)
8. Temor, ansiedad o incomodidad para usar las TIC asociados a niveles bajos de familiaridad con las tecnologías (Sayago y Blat 2011)
9. Los costos económicos asociados a su acceso y utilización (Lu et al. 2014, Steele et al. 2009)
10. La falta de interacción cara a cara (Jaschinski y Allouch 2015)

Las propuestas de estos modelos generales pueden complementarse con los hallazgos recogidos durante el contexto de la pandemia respecto de la relación entre la PAM y las TIC. Una primera temática encontrada corresponde a las motivaciones para la adquisición de habilidades digitales. Las principales razones para adoptar las TIC respondieron a la necesidad de mantenerse socialmente conectados con familiares y amigos, así como a mejoras en la vida cotidiana asociadas con la capacidad de utilizar diversos servicios, tales como la banca por internet y compras *online*. Finalmente, el entretenimiento también constituyó un elemento relevante para la experiencia de la PAM con las TIC durante el periodo en cuestión (Bakshi y Bhattacharyya 2021).

En este sentido, se observa que, en términos generales, la población que pudo hacer uso de las TIC registró un impacto significativo en la disminución de los efectos negativos del aislamiento social causado por la cuarentena. Así, se encontró

que el soporte emocional y el contacto con seres queridos a través de las TIC, su capacidad para disminuir el riesgo de infección, su uso recreacional y su potencial para fomentar el aprendizaje de nuevas habilidades fueron impactos positivos de las TIC durante la cuarentena para la PAM (Llorente-Barroso et al. 2021, Castillo et al. 2021, Chen et al. 2021).

Sin embargo, un hallazgo importante asociado a la adopción de nuevas tecnologías por parte de la PAM parece apuntar a ganancias diferenciadas de habilidades en el contexto de la pandemia, mediadas por condiciones previas de acceso a internet y tenencia de dispositivos, así como en particular por las habilidades digitales preexistentes de los adultos mayores. En este sentido, aquellos adultos con habilidades menos avanzadas o mayor dificultad para acceder a una conexión a internet o a dispositivos fueron particularmente afectados por la cuarentena (Martínez-Alcalá et al. 2021). En línea con estos resultados, Ekoh et al. (2021) encontraron que la población rural fue particularmente afectada en términos de aislamiento social y exclusión digital por su limitado acceso y conocimiento de uso de las TIC. Estos efectos diferenciados suponen un escenario de "doble exclusión" para aquellas personas que no pudieron realizar la transición hacia el uso de medios digitales, agregando al aislamiento y exclusión social la carga de la exclusión de los beneficios que podían brindarles los servicios digitales (Seifert y Cotten 2021).



Como se mencionó anteriormente, el presente estudio cualitativo analiza el panorama del acceso, uso y apropiación de las TIC por parte de la población adulta mayor durante el año 2022. A este respecto, Marston et al. (2016) sostienen la importancia de hacer investigación cualitativa sobre la relación entre PAM y TIC debido a que la data está principalmente volcada a información de carácter cuantitativo. Si bien los estudios cuantitativos permiten evidenciar la existencia de ciertas brechas, de forma complementaria, los estudios cualitativos pueden dar luces sobre las dinámicas particulares que configuran esta brecha, asociada a las múltiples dimensiones de la experiencia de vida de la PAM. Adicionalmente, algunos de los estudios presentados proponen, como extensiones de sus hallazgos, la necesidad de profundizar en la naturaleza de los factores específicos que permitan facilitar y acelerar la adopción de tecnologías por parte de la PAM (Perdana y Mokhtar 2022).



3.1. Pregunta principal

¿Cuáles han sido los efectos de la rápida digitalización asociada a la pandemia de la COVID-19 en el uso y apropiación de las TIC para las PAM del Perú y de Colombia?

3.2. Preguntas específicas

Pregunta específica 1: ¿Qué cambios ha suscitado la rápida digitalización en el uso de las TIC por parte de la PAM?

Pregunta específica 2: ¿Qué factores tuvieron un efecto facilitador para la apropiación de las TIC por parte de la PAM durante la pandemia?

Pregunta específica 3: ¿Qué factores tuvieron un efecto inhibitor para la apropiación de las TIC por parte de la PAM durante la pandemia?

3.3. Objetivo principal

Analizar los efectos de la rápida digitalización asociada a la pandemia de la COVID-19 en el uso y apropiación de las TIC entre las PAM del Perú y Colombia.

3.4. Objetivos específicos

Objetivo específico 1: Identificar los cambios en el uso de las TIC por parte de la PAM suscitados por la rápida digitalización durante la pandemia.

Objetivo específico 2: Señalar los factores que tuvieron un efecto facilitador para la apropiación de las TIC por parte de la PAM durante la pandemia.

Objetivo específico 3: Señalar los factores que tuvieron un efecto inhibitorio para la apropiación de las TIC por parte de la PAM durante la pandemia.



Se decidió trabajar con población adulta mayor debido a que, como se mencionó anteriormente, esta se ha visto particularmente afectada durante el contexto de la pandemia. Además de ser vulnerables frente a la enfermedad, también percibieron vulnerabilidad ante otros factores, como las crisis económica y social suscitadas por la pandemia. Aunado a ello, la rápida digitalización propiciada por las medidas de distanciamiento implicó una relegación en el acceso a servicios y espacios sociales en línea —debido a que esta población tiende a estar menos conectada— y, en consecuencia, a utilizar dichos servicios en línea u otros similares en menor proporción que otros grupos etarios.

- El primer criterio para seleccionar a la población objetivo es que tengan de sesenta años a más, dado que este es el rango etario contemplado por las instituciones de estadística oficiales en el Perú y Colombia (INEI y DANE, respectivamente).
- En segundo lugar, el presente estudio busca incidir en espacios urbanos del Perú y Colombia, con el fin de caracterizar estos contextos de manera exploratoria. Por lo tanto, la población objetivo es mayor de sesenta años y reside en ciudades.
- Finalmente, y debido a que el estudio hace hincapié específicamente en los efectos que tuvo la pandemia en el acceso y apropiación de las TIC, el tercer criterio que debe cumplir la población objetivo es contar con al menos, un dispositivo tecnológico de comunicación, ya sea que cuenten con conexión a internet o no.



Composición de la muestra

5.1. Tipo de muestreo

En el caso del presente estudio cualitativo, el tipo de muestreo fue no probabilístico, de carácter no aleatorio, e intencional. El método de selección se efectuó por criterio, debido a que, a través de la revisión de fuentes, se han podido definir rasgos específicos sobre el acceso y uso de las TIC en la población seleccionada.

5.2. Estrategia de reclutamiento

En la revisión bibliográfica, se encontró que las diferencias con respecto al acceso y prácticas de uso de las TIC entre la PAM están ligadas a una serie de variables demográficas. Partiendo de esta perspectiva multidimensional, los criterios de selección se centraron en dos variables: el acceso a internet y la edad. Ambos factores se hallan frecuentemente asociados a las diferencias en el acceso y uso de las TIC entre grupos.

Se propuso seleccionar a participantes provenientes de zonas con diferentes indicadores relativos al servicio de internet. De acuerdo con los datos encontrados, se sugirió que esta variable se mida a través del indicador *hogares con acceso a internet*. Se descartó, en primer lugar, el indicador *cobertura de fibra óptica en hogares por municipio*, puesto que la cobertura de internet en Colombia es bastante extensa, lo que significa que no hay municipios sin acceso al servicio. Aquellos que no cuentan con acceso a la fibra óptica tienen otros tipos de conexión (p. ej. conexión por microondas). Asimismo, se descartó el indicador *velocidad de*

descarga por departamento y municipio, dado que no representa precisamente la oferta de internet, ya que, además de la infraestructura dispuesta por el Estado, también depende de las diferentes empresas que distribuyen el servicio.

El indicador propuesto a continuación es el utilizado por el DANE en la elaboración del *Boletín Trimestral de las TIC* para la caracterización territorial de la conectividad, así como por el INEI en sus indicadores sobre TIC.

Tabla 1
DESCRIPCIÓN DE INDICADOR DE CONECTIVIDAD

Indicador	Ventajas	Desventajas
Hogares con acceso a internet a nivel departamental	Datos obtenidos de la Encuesta de Tecnologías de la Información y Comunicación en Hogares (2020) en Colombia hecha por el DANE y la base de datos del INEI para el Perú.	Si bien es un indicador relativo a la cobertura de internet, no refleja únicamente la oferta del servicio, sino que también puede estar relacionado con la demanda (demuestra la disponibilidad, pero también la adquisición del servicio).
Fuentes: DANE 2020, INEI 2020	Los datos disponibles evidencian la proporción de hogares con acceso a internet por departamento, lo que facilita la selección de la muestra en zonas urbanas.	El único medio de conexión contemplado en este indicador es el internet fijo.

Elaboración propia

Según la literatura, las condiciones de acceso a las TIC en zonas urbanas y rurales son distintas (Ekoh et al. 2021). En este estudio exploratorio se decidió analizar los contextos urbanos, que se caracterizan por contar con niveles heterogéneos de acceso a los recursos tecnológicos (Barrantes y Vargas 2017). Para lograr este objetivo, las entrevistas fueron realizadas en las capitales de los departamentos que serían seleccionados.

Al comparar el indicador para ambos países, se observa una diferencia significativa en cuanto a los niveles absolutos de conectividad por departamento, por lo cual se consideró adecuado no emplear umbrales numéricos específicos para la selección, sino la posición relativa de los departamentos a nivel de sus respectivos países. Esto implica niveles de conectividad diferenciados para las ciudades seleccionadas en cada país. En ese sentido, se considera que estas diferencias son un reflejo de los distintos grados de cobertura y conectividad alcanzados por ambos países, por lo que constituyen una dimensión adicional de hallazgos.

Se definieron dos niveles de *proporción de hogares con acceso a internet* para el Perú y Colombia: nivel de alta conectividad y nivel de baja conectividad. Por cada uno se seleccionaron los dos departamentos del quintil más alto y los dos del quintil más bajo. Dicha información se obtuvo de la Encuesta Nacional de Hogares (2020), para el caso peruano, y la Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares (2020), para el caso colombiano.

La siguiente tabla contiene la lista de departamentos ordenados según este indicador, con base en información sobre la proporción de hogares con acceso a internet por departamento en el Perú (INEI, 2020b) y Colombia (DANE, 2020). Para ambos casos, se han seleccionado cuatro departamentos en cada país: los dos de mayor nivel de conectividad y los dos de menor nivel. Adicionalmente, se decidió agregar como criterio que los departamentos posean al menos el 1,00 % de la población total del país para ser seleccionados; consideramos que este criterio se justifica desde la necesidad de contar con una muestra significativa, así como por consideraciones logísticas asociadas al reclutamiento de los entrevistados. Este criterio llevó a excluir cuatro departamentos para el caso colombiano: Guainía (0,10 %), Amazonas (0,16 %), Vichada (0,22 %) y Vaupés (0,09 %). En el caso peruano, los cuatro departamentos seleccionados cumplen con este criterio de inclusión.

Tabla 2
DEPARTAMENTOS EN COLOMBIA Y PERÚ SEGÚN PROPORCIÓN DE HOGARES CON ACCESO A INTERNET
(ORDENADOS DE MAYOR A MENOR)

	Colombia		Perú	
1	Bogotá, D. C.	78	Lima Metropolitana	59,5
2	Valle del Cauca	76,1	Tacna	56,8
3	Risaralda	63,5	Arequipa	55,3
4	Santander	62,9	Prov. Const. del Callao	51,0
5	Tolima	62,1	Moquegua	50,4
6	Boyacá	59,5	Ica	47,9
7	Atlántico	58,6	Lambayeque	40,4
8	Antioquia	58	La Libertad	39,4
9	Caldas	57,6	Áncash	34,1
10	Quindío	57,4	Piura	31,4
11	Norte de Santander	57,3	Lima 2/	30,6
12	Cundinamarca	57,1	Tumbes	29,3
13	Meta	55,5	Madre de Dios	29,0
14	Casanare	54,8	Amazonas	28,0
15	Cesar	46,5	Junín	26,7
16	Huila	44,2	Loreto	26,2
17	Caquetá	42,5	Pasco	25,9
18	Nariño	40,6	San Martín	25,6





	Colombia		Perú	
19	Magdalena	38,3	Ucayali	24,2
20	Arauca	36	Huánuco	24,1
21	Cauca	33,8	Apurímac	23,6
22	Archipiélago de San Andrés	32,5	Puno	18,6
23	Bolívar	30,7	Ayacucho	16,8
24	Putumayo	30,6	Cajamarca	15,3
25	Córdoba	30,2	Cusco	11,9
26	Guaviare	30,2	Huancavelica	10,5
27	Sucre	26,1		
28	La Guajira	21,5		
29	Guainía	18,9		
30	Amazonas	15,6		
31	Chocó	13,2		
32	Vichada	7		
33	Vaupés	3,1		

Elaboración propia

5.3. Distribución de la muestra

En las siguientes tablas se expone la distribución de la muestra para las entrevistas estructuradas. Las ciudades elegidas corresponden, como se mencionó anteriormente, a las capitales de los departamentos seleccionados (ver tabla 2). Efectivamente, este estudio no pretende alcanzar una representatividad nacional ni departamental, sino proveer un panorama general y exploratorio de la situación de la PAM durante el periodo de pandemia.

Adicionalmente, se propuso que en cada ciudad se entrevistase a un mismo número de hombres y mujeres. A partir de estos criterios, se propuso entrevistar a dieciséis personas por país: ocho hombres y ocho mujeres. Finalmente, para analizar distintas condiciones de acceso a recursos, se procuró convocar a personas de condiciones económicas favorables y desfavorables.

En ese sentido, la distribución propuesta de los participantes por ciudad para ambos países fue la siguiente:

Tabla 3
DISTRIBUCIÓN DE PARTICIPANTES DE ENTREVISTAS ESTRUCTURADAS

País	ENTREVISTAS				Total
	Departamentos de conectividad alta, capitales (2)		Departamentos de conectividad baja, capitales (2)		
Colombia	Bogotá	Santiago de Cali	Quibdó	Riohacha	16
	4	4	4	4	
Perú	Lima	Tacna	Cusco	Huancavelica	16
	4	4	4	4	

Elaboración propia



Técnica de recojo de información

6.1. Justificación de la técnica de recojo de información

El contexto actual de la pandemia ha significado la implementación de diversas medidas de seguridad para evitar la propagación de contagios. En la región latinoamericana, la PAM ha constituido la población con mayores índices de mortalidad (OPS 2020), por lo cual también son entendibles los sentimientos de incertidumbre e inseguridad al compartir espacios con otras personas. En ese sentido, resulta de vital importancia velar por la integridad física y emocional de los participantes del estudio.

Con esta preocupación presente, se prescindió de técnicas de recojo de información que implicasen la reunión de adultos mayores en un mismo espacio (p. ej. grupos focales). Si bien la evidencia obtenida en otros estudios demuestra que metodológicamente es viable trabajar de manera colectiva con población adulta mayor, el contexto de la pandemia presentaba un escenario sin precedentes para la implementación de dicha técnica.

Por otra parte, se consideró que estas técnicas grupales representarían un inconveniente concreto en materia logística. En otras palabras, dificultarían el reclutamiento de participantes, en tanto la movilización y la exposición a otras personas desconocidas podían presentar una incomodidad para algunos participantes.

Por lo tanto, se consideró que la opción más viable en este contexto era implementar entrevistas estructuradas como técnica de recojo de información. La entrevista es una técnica conversacional, guiada por el entrevistador (Batthyány et al. 2011). A diferencia de una entrevista semiestructurada, las guías estructuradas permiten replicar el mismo pliego de preguntas con todas las personas involucradas; de esta manera, es posible contrastar las respuestas que dan los participantes. Al mismo tiempo, esta técnica define claramente los límites de los temas por tratar, con lo cual se evita que la conversación se disperse del foco central.

De acuerdo con Marston et al. (2016), la utilización de técnicas cualitativas es de mucha ayuda para identificar los comportamientos en el uso de internet y las dimensiones cotidianas de las brechas digitales para la población adulta mayor. En este caso, en la entrevista se puede ahondar en aspectos concretos del comportamiento individual, sin el sesgo que pudiera representar la intervención de diversos actores en un mismo momento y espacio, como en la utilización de técnicas grupales.

6.2. Instrumento de recojo de información

A continuación, se presenta una matriz con las dimensiones de análisis que fueron utilizadas en las guías de entrevista.

Tabla 4
DIMENSIONES DE ANÁLISIS PARA LA HERRAMIENTA

Tema	Contenido	Justificación
Información sociodemográfica e indicadores de acceso material	Edad, localidad de residencia, género, estado laboral, conformación del hogar 1. Conexión a internet 2. Uso y tenencia de dispositivos	La información general sobre las características de los entrevistados es utilizada para generar una caracterización de la muestra, así como para contrastar las experiencias vinculadas a las TIC con las limitaciones asociadas al acceso material.
Uso de TIC durante la pandemia	1. Motivaciones para el uso de TIC 2. Tipos de TIC utilizadas 3. Beneficios esperados	La literatura propone una serie de motivaciones distintas para la utilización de las TIC por la PAM en el contexto de la pandemia, incluyendo la socialización, la autonomía personal, el cuidado de la salud y el entretenimiento.
Factores positivos para la adopción	Evaluación de factores que facilitaron el uso de las TIC, incluyendo: 1. Influencias sociales 2. Acceso a recursos de asesoramiento y aprendizaje 3. Aportes asociados a la autonomía personal 4. Habilidades digitales	La literatura revisada sostiene que existen una serie de variables que influyen en la adopción de determinadas TIC por parte de la PAM. Estas secciones se enfocan en contrastar estas variables con las experiencias particulares de los entrevistados.





Tema	Contenido	Justificación
Factores negativos/ barreras para la adopción	Evaluación de factores que dificultaron el uso de TIC, incluyendo: <ol style="list-style-type: none">1. Costos asociados al uso2. Preocupación por la privacidad y la información personal3. Temor asociado a la falta de familiaridad con las TIC	
Percepciones sobre los efectos de la pandemia	Balance del tránsito por la pandemia en la adquisición de habilidades digitales y el uso de TIC	La literatura revisada sostiene que la PAM se vio beneficiada de manera diferenciada en relación con una serie de variables, como el acceso material, las habilidades preexistentes y las motivaciones y percepciones individuales sobre las TIC.

Elaboración propia



Consideraciones éticas

Con el fin de realizar una investigación basada en el respeto hacia quienes participan en ella, se contemplaron ciertas consideraciones éticas. En primera instancia, se implementaron pruebas piloto para validar el instrumento de recojo de información con miembros de la población objetivo.

Asimismo, se elaboró una fórmula de consentimiento informado para participar de las entrevistas, la cual se incorporó al inicio de la guía (ver anexo 1). Antes de comenzar con las preguntas, se presentaba el estudio, sus objetivos y los potenciales beneficios que acarrearía su realización. Seguidamente, se aseveraba a los participantes que podían sentirse cómodos a lo largo de la interacción, garantizando la confidencialidad en el trato de sus respuestas, así como el carácter voluntario de su participación. Una vez presentada dicha información, los adultos mayores tenían la oportunidad de acceder a la entrevista o rechazarla.

Para facilitar el establecimiento de confianza con los adultos mayores, se recurrió a un consentimiento oral y grabado vía audio. De esta forma, el canal de comunicación sobre el estudio fue más accesible para los adultos mayores, ya que se facilitó la recepción de información (Wiles et al. 2005). Asimismo, el equipo del proyecto elaboró una carta de presentación de parte del Instituto de Estudios Peruanos para demostrar la veracidad y rigurosidad del estudio (ver anexo 2).

Adicionalmente, y tomando en cuenta que los adultos mayores son una población en situación de vulnerabilidad frente a las enfermedades (Huenchuan, 2020), se preparó un protocolo de seguridad en el contexto de la pandemia por la COVID-19 (ver anexo 3).



Situación de los adultos mayores en el Perú y Colombia

La PAM enfrenta cada día situaciones de vulnerabilidad que otros grupos poblacionales no experimentan de la misma forma. Así, por ejemplo, destaca un menor acceso a determinados recursos a causa de su situación laboral, que transita entre la informalidad y la jubilación, injusta o nulamente compensada; menor acceso a los servicios de salud debido a que no se prioriza su bienestar; y reducido acceso a otros recursos que hoy en día son de suma importancia para conectar a las personas, como las TIC.

En ese sentido, surge la necesidad de conocer las experiencias cotidianas de vulnerabilidad, pero también de comprender las prácticas, conocimientos y agencia frente a los retos que enfrenta esta población. Finalmente, es relevante aproximarse hacia sus necesidades y deseos, pues de esta forma es posible comprender de manera amplia sus experiencias de vida.

El presente estudio pretendió dar una mirada hacia esas experiencias cotidianas. Antes de pasar a los hallazgos sobre su relación con las TIC, resulta importante presentar una serie de indicadores y hallazgos con respecto a las condiciones de acceso a recursos que se consideran básicos para las poblaciones adultas mayores. Por lo tanto, se comienza caracterizando a la población en general para luego presentar los resultados del estudio a través de la lupa de las historias, relatos, expectativas y percepciones de los adultos mayores que participaron.

8.1. La población adulta mayor en Colombia

8.1.1. Acceso a salud

Al igual que en el resto de los países del mundo, la situación de la pandemia en Colombia ha impactado de forma particularmente grave en la población adulta mayor; encontramos, así, que hasta un 49 % de los fallecidos por la pandemia pertenece al grupo etario de setenta años a más (Cubillos et al. 2020). En esta misma línea, se han registrado efectos adversos en la salud mental de este grupo de la población, en el que hasta un 51,7 % de los adultos mayores reportó al menos un síntoma de depresión, cambios que también se asocian con la experiencia de la pandemia (MinSalud 2020, Giraldo et al. 2021).

Efectivamente, la población adulta mayor de Colombia fue el grupo más afectado en este país por la pandemia de la COVID-19. Los contagios ocurridos en este grupo etario ascendieron a 119.521, lo que representó el 15,0 % del total de contagiados. A esta representación proporcionalmente minoritaria en el número de contagios, se contraponen el alto porcentaje de fallecidos por COVID-19 en este sector de la población: 75,4 %, es decir, 18.930 muertes de un total de 25.103 en el territorio colombiano correspondieron a la PAM (Cubillos et al. 2020).

Estas cifras se pueden contextualizar en relación con el escenario preexistente de salud en dicha población, la cual sufre de diversas condiciones asociadas con la edad, con prevalencia de enfermedades del sistema circulatorio (27,3 %), enfermedades endocrinas, nutricionales y metabólicas (11,4 %) y del sistema osteomuscular y del tejido conjuntivo (10,4 %), todos valores por encima de la población general (Cubillos et al. 2020). Adicionalmente, y de acuerdo con el Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD), la PAM representa un 39 % del total de las personas con discapacidad registrada. Las discapacidades prevalentes en esta población están asociadas al movimiento del cuerpo y extremidades (26,3 %) y los ojos (18,6 %), seguidos del sistema cardiorrespiratorio (13,7 %) (Cubillos et al., 2020).

En cuanto a los niveles de afiliación al sistema de salud, la cobertura es elevada (95,97 %), con una menor afiliación en los territorios de Cundimarca (81,1 %) y Chocó (87,1 %). Respecto del tipo de régimen, se encuentran distribuidos mayoritariamente entre el régimen subsidiado (47,8 %) y el contributivo (46,3 %) (Cubillos et al., 2020).

8.1.2. Acceso a educación

Aproximadamente la mitad de la población adulta mayor colombiana (49,3 %) reportó haber alcanzado como nivel educativo más alto el de educación primaria. Quienes afirmaron haber cursado educación superior fueron el 10,5 %, en comparación con el 19,7 % de la población en general. Adicionalmente, un 14,2 % de la PAM en Colombia sostuvo no haber logrado ningún nivel educativo, en contraste con el 4,7 % de la población en general en la misma situación (DANE, 2021b).

En línea con estos resultados, las tasas de analfabetismo en este grupo poblacional alcanzaron el 14,5 %, mientras que este valor para la población en general fue de solamente 4,5 %. En este sentido, es posible concluir que a nivel educativo existen diferencias significativas entre la PAM colombiana y el resto de la población, en detrimento de la primera (DANE, 2021b).

8.1.3. Actividad económica

En términos económicos generales, el crecimiento de la economía colombiana se proyectó en 7,7 % para 2022, por lo cual volvería a niveles del año 2019 antes del cierre del año; sin embargo, se ha previsto que, a medida que se recuperen niveles previos, este crecimiento desaceleraría (Banco Mundial, 2022).

En cuanto a la PAM, un 19,2 % afirmó que se dedicaba a actividades generadoras de ingresos; es decir, uno de cada cinco adultos mayores desempeñaba algún tipo de trabajo al 2021 (DANE 2021b). Ahora bien, estos valores representan cerca de uno de cada diez colombianos actualmente ocupados (8,6 %). Sin embargo, solamente uno de cada seis miembros de la PAM dijo estar afiliado a un sistema de pensiones (16,1 %). Tal situación coloca a la generación de ingresos como un problema clave que perjudica a la PAM en Colombia, particularmente en el contexto de la pandemia (DANE 2021b). El ingreso promedio mensual de hogares donde únicamente residen personas de sesenta años o más es superior a USD 1844, en contraposición a los hogares en los que no habitan adultos mayores, que cuentan con un ingreso promedio de USD 2175. Esto significa una diferencia del 18,0 % en detrimento de la PAM (DANE 2021b).

Para atender esta problemática, se ha orientado una serie de entregas de recursos por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público para las poblaciones más vulnerables, incluyendo la adulta mayor. Así, gracias a estas transferencias de emergencia y la recuperación de la economía del país, se espera que al cierre del año 2022 más de dos millones de personas salgan de la pobreza. Otros diecinueve millones de colombianos aproximadamente, sin embargo, seguirían en la pobreza, comparados con los menos de dieciocho millones de antes de la pandemia. En cuanto a las desigualdades económicas, se estima que, aunque se verá una disminución en las desigualdades de ingresos, esta mantendrá valores superiores a aquellos anteriores a la pandemia (Banco Mundial 2022).

8.1.4. Sobre la violencia en el contexto colombiano

En el año 2022, la Comisión de la Verdad colombiana presentó en su informe final un análisis de los factores asociados a la persistencia del conflicto armado interno, así como sus efectos negativos en el ejercicio de la democracia, como consecuencia de la violencia que ha plagado al país en el último medio siglo. En este aspecto, la PAM representa una proporción significativa de las víctimas identificadas del conflicto armado interno: 12,1 % de la población víctima total, cifra que supone la existencia de más de un millón de adultos mayores afectados (Cubillos et al., 2020).

Asimismo, en los últimos dos años, Colombia se ha visto sacudida por un conjunto de protestas enfocadas en temáticas sociales, materias económicas y de representación política, con consecuencias violentas en muertos y desaparecidos, un escenario sin precedentes en su historia reciente. En este sentido, los contextos de violencia son recurrentes y de alta relevancia para comprender las dinámicas internas del país, con particular énfasis en la PAM, que ha sufrido sus impactos en la vida cotidiana por gran parte de su trayectoria de vida.

8.2. La población adulta mayor en el Perú

8.2.1. Acceso a salud

Durante la pandemia por COVID-19, la población adulta mayor fue la más afectada, tanto en el mundo como en el Perú, donde más del 60,0 % de los fallecimientos causados por la enfermedad fueron de mayores de 60 años (MINSA 2022). Efectivamente, en cuando al contagio de la COVID-19, las personas adultas mayores son más vulnerables debido la mayor preexistencia de otras comorbilidades, algo que constituyó un factor de riesgo frente a la enfermedad.

Por otro lado, el 78,6 % de los adultos mayores en el Perú tenía alguna condición crónica de salud a diciembre de 2021 (INEI 2021b). Específicamente, el 82,3 % de los hombres adultos mayores padecían algún problema de salud crónico, porcentaje que en el caso de las mujeres alcanzaba el 74,4 % (INEI 2021b).

Asimismo, el 89,6 % de adultos mayores se encontraba afiliado a algún seguro de salud (INEI 2021b). En cuanto a las afiliaciones, se identifica, igualmente, una brecha entre Lima Metropolitana y demás zonas urbanas y zonas rurales del país, si bien no se trata de diferencias abismales. Así pues, se encuentra que el 92,2 % de adultos mayores en Lima Metropolitana estaba asegurado (INEI 2021b), mientras que los porcentajes de afiliación alcanzaban el 86,9 % de adultos mayores en zonas urbanas y el 90,8 % en zonas rurales (INEI 2021b).

8.2.2. Acceso a educación

Entre los adultos mayores, son mayoría quienes solo han alcanzado el nivel primario de educación, con un 39,1 % de la población que ha culminado esta etapa (INEI, 2021b). Por otro lado, un porcentaje mucho menor de adultos mayores han culminado los estudios superiores: 7,9 % en el caso de la educación no universitaria y 12,9 % para la educación superior universitaria (INEI 2021b).

Estas cifras se diferencian por área de residencia y por género, evidenciando desigualdades o brechas según condiciones sociodemográficas específicas. Así, por ejemplo, muchas más mujeres adultas mayores no han terminado el nivel inicial o ni siquiera cuentan con un año de escolaridad (21,0 %) a diferencia de los hombres mayores (4,2 %). Por otro lado, el porcentaje de hombres que ha culminado

estudios superiores universitarios (15,9 %) es significativamente mayor que el relativo a las mujeres (10,2 %) (INEI 2021b)¹.

Con respecto a las zonas de residencia, se encuentra que en el área rural hay muchas más personas adultas mayores que carecen de educación o poseen solamente educación inicial (27,9 %) que entre aquellas que residen en zonas urbanas (8,5 %) (INEI 2021b). De manera similar, el 15,8 % de adultos mayores en zonas urbanas terminaron la educación superior universitaria, mientras que solo el 1,5 % alcanzó este nivel en las áreas rurales (INEI 2021b).

Los índices de alfabetismo y analfabetismo son marcadamente diferentes dependiendo del área de residencia. A nivel nacional, el 84,2 % de adultos mayores es alfabeto, mientras que el 15,8 % no lo es (INEI, 2021b). Con respecto al área urbana, los alfabetos comprenden el 90,2 %, mientras que los analfabetos componen un 9,8 % (INEI 2021b). Por otro lado, en el área rural, hay muchas más personas analfabetas, porcentaje que asciende al 35 % de la población adulta mayor, frente a un 65 % que sí saben leer y escribir (INEI 2021b).

Por otro lado, también se pueden hallar diferencias en cuanto al género, así como una intersección entre género y zona de residencia. Un ejemplo de ello es que los hombres alfabetos superan a las mujeres adultas mayores en casi veinte puntos porcentuales a nivel nacional (INEI 2021b). En el área urbana, esta diferencia es de trece puntos porcentuales: 97,2 % en hombres y 84,2 % en mujeres (INEI, 2021b). Sin embargo, en el área rural la diferencia es de casi el doble: los hombres alfabetos comprenderían un 84,9 % frente a un 46,7 % de mujeres (INEI 2021b). En ese sentido, se encuentra que las mujeres adultas mayores, especialmente en zonas rurales, han tenido dificultades para acceder a educación básica.

8.2.3. Actividad económica

En el año 2021, el 56,2 % de la población adulta mayor pertenecía a la población económicamente activa (PEA); en cuanto a las diferencias por género, el 46,2 % correspondía a las mujeres, mientras que los hombres alcanzaban un 67,4 % (INEI 2021b). En ese sentido, el número de hombres mayores de sesenta años que se encontraban desempeñando un trabajo es mayor que el de las mujeres del mismo grupo etario.

La población adulta mayor en el Perú reporta una de las tasas más altas de informalidad en comparación con otros grupos etarios. Al respecto, datos de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) indican que el 86,2 % de personas adultas mayores se desempeña en un trabajo informal (INEI 2019). En cambio, en el sector correspondiente al rango de edad de 25 a 44 años se alcanza el 68,8 %; para el rango de 45 a 64 años, este porcentaje es de 68,0 % (INEI 2019).

Efectivamente, son varias razones por las cuales los adultos mayores no dejan sus empleos o se ocupan de manera informal. Entre estas figuran no haberse

1. La población de adultos mayores de 60 años en el Perú está compuesta en un 46,6 % por hombres y en un 53,4 % por mujeres. (Fuente: INEI – Series Nacionales).

desempeñado en empleos formales durante toda su vida, así como la falta de acceso a un sistema de pensiones que les pueda proveer para su subsistencia.

El 38,5 % de los adultos mayores en el Perú es parte de algún sistema previsional (INEI 2021b). Esto quiere decir que alrededor de un 61,5 % no recibe ninguna pensión. De forma desagregada, el 19,5 % de quienes reciben una pensión está afiliado a la ONP; 10,2 %, a alguna AFP; 2,9 %, a cédula viva; y 2,7 %, a otros sistemas de pensiones (INEI, 2021b).

Esto es particularmente relevante en el caso de quienes han trabajado a lo largo de su vida en el sector informal. Dicha situación ha impulsado que varias personas hayan tenido que seguir trabajando incluso durante la pandemia, puesto que han debido sostenerse económicamente. Adicionalmente, se encuentra que es mayor el porcentaje de hombres (47,2 %) que el de mujeres (24,8 %) afiliados a algún sistema de pensiones.

8.2.4. Trayectorias de migración

Entre las experiencias de los adultos mayores, se observa una gran incidencia de migraciones en la infancia y al inicio de la vida laboral. Una diferencia significativa, por ejemplo, se manifiesta en las respuestas a la pregunta del Censo Nacional 2017 “Cuando usted nació, ¿vivía su madre en este distrito?”. El número de adultos mayores cuya madre no vivía en el área urbana fue mucho mayor que en el área rural. Aunque esto no significa concretamente que ese porcentaje de personas han migrado, sí se evidencia, sobre todo, una tendencia de historias de migración de las zonas rurales a las urbanas.

Como se verá en la sección se hallazgos, las historias de migración han marcado varias generaciones en las zonas urbanas del Perú. A partir del Censo Nacional 2017, se estimó que treinta y tres de cada cien personas residentes en Lima —la ciudad con mayor cantidad de inmigrantes— habían nacido en otro departamento o país (INEI 2017). Eso implica que varias de estas movilizaciones han sido propiciadas por condiciones de desigualdad y violencia, así como por la búsqueda de un mayor acceso a recursos y servicios básicos.



Hallazgos de las entrevistas en Colombia

9.1. Características sociodemográficas y acceso material a las TIC

La siguiente sección comprende una caracterización general de los entrevistados en Colombia —que finalmente comprendieron a 19 adultos mayores—, incluyendo su situación de acceso material a las TIC, con la finalidad de generar una imagen del rango de experiencias recogidas en esta investigación.

9.1.1. Edades

La persona más joven entrevistada tenía 61 años y era una mujer residente en Cali, mientras que la de mayor edad tenía 80 años, y era un hombre residente de la ciudad de Quibdó. El promedio de edades de los entrevistados era de 68 años.

9.1.2. Trayectorias educativas

La distribución de niveles completados por los entrevistados es la siguiente:

Tabla 4
NIVEL EDUCATIVO COMPLETADO POR LOS ENTREVISTADOS EN COLOMBIA

Nivel educativo	Número de participantes
Estudios superiores completos	6
Estudios superiores incompletos	3
Carreras técnicas	2
Secundaria completa	3
Secundaria incompleta	2
Primaria completa	2
Primaria incompleta	1

Elaboración propia

Los participantes que mencionaron dificultades para completar sus estudios señalaron de forma sistemática que esto se debió a limitaciones económicas y a la necesidad de insertarse de forma temprana en el mundo laboral. Asimismo, en algunos casos, identificaron que la educación no era masiva, sino que consistía en un privilegio de ciertos grupos.

Cuando yo terminé, solamente estudiaban los que lideraban, porque aquí no había en mi pueblo tampoco. (Quibó, mujer, 2)

Yo pues, con dificultad he estudiado. Yo hice segundo bachillerato a los diecisiete años y después de 27 años validé aquí en Riohacha. Yo soy de la primera promoción del Indio Reynaldo Fisone la primera etapa para adultos. Soy bachiller de libro y después estudié tecnólogo en producción ganadera con el SENA y soy pensionista; hice agropecuaria con Manuel Mejía y ahorita la hice una especialización con la universidad nacional y la agencia de desarrollo rural, porque es obligatorio. (Riohacha, hombre, 2)

Lo hice hasta segundo de bachillerato, luego empecé a trabajar en una empresa que se llamaba Teléfono en ese tiempo. (Quibdó, hombre, 1)

Yo hice quinto, no más. Yo para el estudio fui muy regular, pero promedio, porque ya supe; ahora en la actualidad me conozco y le doy gracias a mi Dios y a mis padres que yo aprendí a leer y a escribir y con eso aquí en Bogotá me he defendido. A mis años que tengo, yo me he defendido con eso. O sea, yo me he defendido. Yo trabajé 35 años como empleado. (Bogotá, hombre, 2)

9.1.3. Dominio de idiomas

Todos los entrevistados hablaban castellano; la mayoría (catorce de diecinueve) hablaban únicamente castellano. Cinco de los entrevistados afirmaron que manejaban en algún grado un segundo idioma, mientras que cuatro personas sostuvieron tener algún dominio del inglés. Excepcionalmente, una mujer de Riohacha dijo hablar guayu. Conviene destacar que los cuatro participantes que declararon hablar inglés residen en las regiones más conectadas (Bogotá y Cali).

9.1.4. Trayectorias de migración

Más de la mitad de los entrevistados (once de diecinueve) indicaron que habían tenido experiencias de migración, aunque en la mayoría de los casos no se mencionaron motivaciones específicas. Dos mujeres de Riohacha y Quibdó, respectivamente, señalaron, sin embargo, que sus migraciones estuvieron asociadas a temas de violencia:

... me trajeron muy niña. Desde muy niña. Y mi mamá era de aquí de Riohacha. [...] Por lo menos mira, que yo pertenezco a Maicao. Yo estoy aquí en Riohacha porque yo estaba amenazada allá. Me tocó trasladarme. (Riohacha, mujer, 2)

... vengo del municipio del Medio Atrato, víctima de la violencia, pero no estoy registrada como población desplazada, porque cuando se inició ese proceso nosotros no podíamos hablar ni decir nada. Todo el mundo era callado y con miedo tenían temor a hablar. Nunca aparezco como población desplazada. (Quibdó, mujer, 1)

9.1.5. Ocupaciones

En la siguiente tabla se puede observar la relación de ocupaciones reportadas en Colombia.

Tabla 5
OCUPACIONES REPORTADAS POR LOS ENTREVISTADOS EN COLOMBIA

Estado laboral	Número
Sigue desempeñándose en un trabajo que le genera ingresos	9
Desempleado y recibe pensión	5
Desempleado y no recibe pensión	3
Desempleado y tramitando acceso a pensión	2

Elaboración propia

Se encontró que entre aquellos que no recibían pensión se encuentran adultos mayores que se han desempeñado por fuera del mercado formal a lo largo de su vida; por ejemplo, una entrevistada de 77 años de la ciudad de Quibdó dijo haberse desempeñado como trabajadora doméstica y cuidando niños:

No señorita, ahora acá con mis compañeros, ellos son los que me ayudan porque yo no trabajo ni nada. [...] No, mi amor, no me tocó [ser pensionada]. Trabajé mucho sí, pero no le reconocen a uno sí no tiene tantos años trabajando y tampoco te dan trabajo. (Quibdó, mujer, 2)

9.1.6. Acceso material a las TIC

Todos los entrevistados contaban con un teléfono celular: doce de diecinueve participantes indicaron que es de uso personal, mientras que cuatro de ellos señalaron que a veces lo comparten con sus hijos o nietos.

Todos los adultos mayores entrevistados poseían al menos un celular de uso personal o compartido; algunos, además, mencionaron ser dueños de computadoras, laptops y tablets, sea de forma personal o compartida.

Solo comparto mi celular con mis hijas. Les doy la clave y les digo métanse ahí para hacer esto y lo otro. Como vienen de otro país, para que tengan más facilidades. (Cali, mujer, 2)

En este celular me mandan las tareas de mi sobrinita, entonces ella cuando llega le digo que el profesor mandó la tarea y nos toca ir a cualquier sala internet para imprimirla y así es que se hacen las tareas. La nieta también lo usa, porque le colocan que debiera hacer unos ejercicios para desarrollar habilidades cognitivas, entonces busca una paginita aquí y ahí saca la información de las tareas. (Quibdó, mujer, 1)

Diez de diecinueve entrevistados señalaron tener una computadora o laptop en casa; de ellos, siete indicaron que no hacían uso exclusivo de la computadora, sino compartido. En dos casos, los participantes no utilizaban la computadora en absoluto.

Es una tendencia notoria la prevalencia del uso del celular entre los adultos mayores, en contraposición con otros tipos de aparatos tecnológicos, como computadoras de escritorio, laptops o tablets, las cuales solían ser de uso compartido o exclusivo de otros miembros de la unidad doméstica.

Sí, ahí los niños son los que manejan más eso. Yo no molesto con el computador. No, ellos tienen su celular. A veces también molestan con el celular. (Cali, hombre, 3)

En computadora, y actualmente lo uso más por el teléfono que lo tengo de uso personal, no le presto a nadie. También hay computadora en la casa, y uno ya no tuvo esa oportunidad de aprender sobre ese aparato, es muy difícil para uno. (Quibdó, hombre, 2)

No, eso lo usa mi nieto. Yo no sé cómo se prende o se apaga un computador. (Quibdó, mujer, 2)

Más compré la tablet porque el computador más lo tienen los muchachos. Esta tablet me la compré más por temas de trabajo. Claro, la computadora sí es de la casa. [...] Eso sí es personal, no me gusta ni prestarlo [el celular]. (Riohacha, hombre, 2)

No, personal, ella [su nieta] tiene su teléfono. Yo tengo el mío. [...] Sí, ella tiene su computador portátil y yo también, y ahí trabajamos y me conecto también. (Riohacha, mujer, 2)

9.1.7. Conectividad

Quince de diecinueve entrevistados indicaron que tenían problemas con el internet o que la calidad no era muy buena en su lugar de residencia. Dos personas mencionaron que el internet en Colombia era bueno o muy bueno. Ambas personas vivían en las zonas seleccionadas por su alta conectividad (Bogotá y Cali).

Las experiencias negativas de los participantes giraron en torno a problemas con la velocidad de internet y de cortes esporádicos del servicio que imposibilitaban el uso continuo de sus dispositivos.

Es fundamental la internet, pero muy deficiente; me chocó porque se cae mucho. No dejan que usted vaya a hacer una llamada y no pueda. Ellos cobran todo, no les importa si se cayó, si no hubo, igual ellos cobran todo, porque en mi casa no es regalado. Es una herramienta esencial para el desarrollo de la sociedad. Te comunicas rápido, haces los trabajos rápido. En esta zona es muy deficiente. (Quibdó, mujer, 1)

Sí, a veces es mala la señal aquí de internet, se queda así hasta que se componga [...] Se pone lento y no sale enviar los mensajes y los teléfonos se quedan ahí. (Riohacha, mujer, 1)

... por lo menos aquí yo no tengo internet y tengo que salir y buscar la forma donde haya para poder conectarme y poder, porque no la he, eso también es un problema porque la intercomunicación, la interactualización de la internet no lo hay para todo el mundo. Aquí nosotros sufrimos eso, y en el sector rural más porque no tenemos ni línea telefónica. [...] Ahorita, pues, no tenemos internet porque se robaron las antenas, pero mis hijas tienen y me ponen internet aquí, me comparten. Y yo, cuando tengo mi teléfono bueno, yo compro un paquete de datos y cuando viajo me lo llevo, estoy ya actualizada [...] Sí, bastante y que a veces yo digo: bueno la tecnología que es desarrollo, pero a veces atrasa. Y mis hijas: no, mami que el internet se fue y hay que esperar y eso. Eso es generalizado. (Riohacha, mujer, 2)

Las experiencias positivas, aunque limitadas, hacían referencia a la calidad del internet de banda ancha:

En Colombia el internet es espectacular. La conexión, banda ancha, 4G... Realmente nosotros no nos podemos quejar. Sobre todo Buenaventura y Cali, no nos podemos quejar. [...] Yo tengo Claro, en Buenaventura tengo un local que se llama Codiset y acá tengo Claro. Antes tenía DIRECTV, pero lo cancelé. Eso tiene un problema, como su conexión es vía satélite, cuando hay tormenta se cae. Movistar también tengo. Tengo doble línea como soporte. Si se cae, entonces entro a la otra. Tengo los dos módem. (Cali, hombre, 1)

No, como le digo siempre aquí el internet es Claro y yo nunca he tenido alguna inquietud acerca de la internet, no he tenido ninguna inquietud... (Bogotá, hombre, 1)

9.2. Experiencias de la pandemia

9.2.1. Experiencias directamente asociadas a la COVID-19

Cuatro de diecinueve entrevistados se contagiaron de COVID-19 en algún momento de la pandemia.

La mayoría de los entrevistados mencionó que pudo mantenerse libre de contagio gracias al aislamiento. Sin embargo, algunos de los que sí contrajeron el virus mencionaron las dificultades que implicaron sus contagios.

Estuve enfermo. Me agarró el virus y me agarró las enfermedades del mundo entero. Estoy vivo porque Diosito es grande, pero del resto, todo bien. Lo único que me faltó es que la mujer me dejara. De buenas que no me dejó en el momento, porque cuando uno está enfermo, lo dejan. (Cali, hombre, 3)

Le cuento que yo aquí estuve encerrado por esa maldita pandemia que nos iba llevando a todos, nos iba a todos la familia. Pero nosotros apenas. [...] Cerraron y nos fuimos para la finca. Pero ese hijo mío que se quedó aquí, él trabaja en la Toyota, se internaron y hasta murió uno de los obreros funcionarios de la Toyota. Un día yo vine de la finca, no que Daniel está malito. Yo ni entré al cuarto de él y me fui para la finca y llevé el virus para la finca. Al otro día en la noche me siento mal y en la mañana ese mal tan fuerte, desde las dos de la mañana yo no dormía y a las cuatro de la mañana dije: "Hija, vámonos para Riohacha, me siento mal" y aquí cogí la moto y arrancamos. [...] Esta pandemia nos dio muy duro. En la finca perdimos muchas cosas que se quedó solo. Aquí fue difícil. (Riohacha, hombre, 2)

9.2.2. Experiencias asociadas al aislamiento social, la cuarentena y afines

Las experiencias más resaltantes descritas por los entrevistados respecto de la pandemia giran en torno al confinamiento y el aislamiento social, así como al temor asociado a la posibilidad de contagio. Existen experiencias variadas respecto de los impactos de estas dificultades en el bienestar de los adultos mayores.

A uno le daba hasta miedo usar el teléfono en la pandemia con todo lo que se enteraba, o por el aire [...]. Yo me guardé completamente en mi casa, y por eso no llegó. (Quibdó, mujer, 2)

Difíciles como fueron para todo el mundo por el tema de la falta de la cercanía de la familia, solo por eso.

... entonces, el no estar en la calle porque no estábamos encerrados, nos transformó y estamos viviendo una nueva etapa en el sentido [de] que ya no estamos igual en la calle, ya tenemos temor, ya no miramos la cosas con el mismo punto de vista, de pronto nos hemos distanciado y va a quedar la distancia por el resto de vida de muchas personas, ya la distancia nos obligó a eso de estar juntos se ha ido diluyendo y pues así está quedando la cosa, ya no es lo mismo. (Riohacha, hombre, 1)

Han sido angustiosos por motivos de inseguridad y porque una gran cantidad de amigos han desaparecido a raíz de la pandemia. (Quibdó, mujer, 1)

Aunque la mayoría mencionó efectos trascendentales en sus cursos de vida, algunos también se refirieron a cambios cotidianos percibidos como menos trascendentales. En algunos casos, se acostumbraron a las circunstancias de la pandemia:

El primer año fue muy difícil porque no estábamos acostumbrados, a usar la tapabocas siempre y uno se sentía incómodo con eso. Poco a poco con el transcurrir del tiempo fuimos acostumbrándonos y luego también vacunarse, yo por lo menos ya tengo mis tres vacunas. (Quibdó, hombre, 2)

Al principio, pues para adquirir las cosas o lo necesario como mercado sí utilizamos el domicilio, pero no fue mucho porque por acá hay muy buen servicio de supermercados y de canasta campesina donde ahí todos los productos del campo y de estar en la casa, haya sido como ese confinamiento haya sido como triste para nosotros, en nada me afectó. (Bogotá, mujer, 1)

Me sentía un poquito estresada, pero ya bueno ya, como que uno ya se va adaptando a la situación. (Riohacha, mujer, 1)

9.3. Tipos de usos de las TIC y cambios durante la pandemia

9.3.1. Usos de celular

Diez de los diecinueve entrevistados indicaron que usaban el celular principalmente para hacer llamadas telefónicas y mantenerse comunicados con conocidos o familiares.

Todos los entrevistados usaban un celular, aunque el grado de dominio en su manejo, así como sus usos específicos, variaban considerablemente. Más de la mitad utilizaba su equipo sobre todo para realizar llamadas. Otros, en cambio, recurrían a él para comunicarse a través de servicios de mensajería instantánea y redes sociales, tanto para fines de socialización como de trabajo:

Por medio del celular [me comunicaba], por medio de sí. No, solo llamando, las llamadas a mis hermanas de allá para acá, yo llamaba a mis hermanas, me comunicaba con ellos. Igualmente ellos se comunicaban conmigo y cómo estaban, cómo estaba de salud. De WhatsApp, muy poco de mensajes. (Bogotá, hombre, 2)

En líneas generales, entre los entrevistados de Colombia que aún se encontraban trabajando, se advirtió que el celular es una herramienta importante de trabajo.

Sí, sí [uso internet para trabajar], allí me comunico. (Bogotá, mujer, 1)

Para mi trabajo, para comunicarme es una gran herramienta. (Cali, hombre, 1)

Once de los diecinueve entrevistados señalaron que utilizaban WhatsApp con regularidad.

Se encontró que WhatsApp es el aplicativo de uso más extendido entre los adultos mayores, particularmente debido a su importancia como medio de comunicación:

Utilizo mucho la comunicación por celular y todo lo que las comunicaciones nos ofrece[n] y todos los servicios como el WhatsApp. Más que todo utilizo mucho el WhatsApp y los correos, pero más que todo el WhatsApp. Yo sé que ha sido muy común en la gente de todo el mundo usar este servicio de WhatsApp. (Bogotá, mujer, 1)

Utilizo todos los aplicativos: Facebook, Instagram, Telegram, usamos uno que dice Sinar. Sirve para comunicarse. [...] Mire todas las aplicaciones que hay, esta es Sinar. Es mejor que el WhatsApp, se oye más clarito, etc. Hay varios. Se puede hacer todo por ahí. El Messenger también y el Facebook. Todas las utilizo. (Cali, hombre, 3)

Siete de diecinueve entrevistados reportaron que usaban Facebook con distintos grados de frecuencia.

Pues básicamente para comunicarme con mi familia conocí Zoom, conocí Meet, conocí WhatsApp, o sea ya conocía WhatsApp [...], básicamente eso; el resto, como no trabajo, no necesite el internet para manejar ese tipo de cosas. (Bogotá, mujer, 2)

Por otro lado, Facebook también era utilizado de forma importante. Sin embargo, algunos entrevistados precisaron que no lo usaban con regularidad, y existía cierta tendencia a una percepción negativa de esta plataforma, incluso entre sus usuarios.

De lo que sé, es mi WhatsApp. Aquí escribo y me escriben... El Face también lo miro para ver noticias y todo lo que pasa, cuelgo mis fotos también. (Quibdó, mujer, 2).

Sí [no sube fotos a Facebook por la inseguridad en las redes sociales], pero eso no me gusta desde un principio. (Quibdó, hombre, 2)

Cinco de diecinueve indicaron que usaban YouTube. Se indicó que esta aplicación suele ser utilizada para buscar información, ver películas o escuchar música.

Facebook tampoco es que sea mucho. No soy tan amante a conocer la vida personal de las demás personas, porque eso es lo que hacen la mayoría de las redes sociales, ¿cierto? (Bogotá, hombre, 3)

El uso de YouTube destaca por su asociación con experiencias de aprendizaje o búsqueda de información asociadas con motivaciones variadas, incluyendo entretenimiento y el cuidado personal. Esto contrasta con la naturaleza social y comunicativa de WhatsApp y Facebook.

El Facebook, más que todo uso, y WhatsApp. Instagram no tengo y YouTube, para mirar cosas sobre mi enfermedad, la lumbar, los ejercicios, qué puedo y no puedo hacer. (Cali, mujer, 2)

Por la televisión, el teléfono [me informo]. WhatsApp, Facebook, YouTube; este último más usaba mi nieto. (Quibdó, hombre, 2)

Un total de tres entrevistados mencionó que usaba otro tipo de aplicaciones, tales como Zoom, Google Meet y Telegram.

Prácticamente en YouTube me gusta mucho ver videotutoriales y muchas cosas que uno no sabe o que le llama la atención la consulta, y allí la va a encontrar a la mano. No es como cuando surgió el internet que los motores de búsqueda que utilizaban eran muy confusos para la gente. Uno hacía una consulta y le llegaban

miles de respuestas que a las finales quedaba usted loco sin saber cuál era la correcta, ¿no? Hoy por hoy existen algoritmos más precisos, ¿cierto? Para hacer las búsquedas en internet y al instante usted tiene una respuesta satisfactoria, ¿no? Lo que antes no se hacía. (Bogotá, hombre, 3)

Quince de diecinueve participantes afirmaron que utilizaban internet a diario, mientras que los otros cuatro no hicieron mención alguna de la frecuencia.

En líneas generales, encontramos que la utilización de internet entre la PAM colombiana era, independientemente de la forma que adopte, algo que ocurría de forma cotidiana:

Pues como le digo, ahora de pronto que ha aumentado un poco más por la cuestión de la política en la que estamos como en esas. Nosotros estamos en votaciones, estamos en esas y hace poco pasó para el 19 de marzo que fue las elecciones para el Congreso y hubo mucho trabajo, hubo mucha actualización de esto y del internet y con WhatsApp mucho. (Bogotá, mujer, 1)

Siempre diario uno maneja, no falta una persona que te falta hablarle o cualquier cosa por el internet. (Bogotá, hombre, 1)

Toda la semana [utilizo internet] porque trabajo con familia. De lunes a viernes y el sábado nos reunimos a sacar toda la información que durante la semana realizamos. (Quibdó, mujer, 1)

Bueno, qué te digo, ya uno se adecúa tanto que hay veces que, cuando menos cree, uno lo necesita, en las horas de quehaceres de la casa, que uno ya lo tiene como que no lo usa, pero apenas ya almorzó, ya todo en seguida al teléfono. Yo estoy en mis quehaceres y tengo mi teléfono allá al ladito, esperando a ver qué me llega, atenta. (Riohacha, mujer, 2)

9.3.2. Cambios en los usos de internet durante la pandemia

Un total de seis entrevistados mencionó que su uso de internet se incrementó de forma significativa durante la pandemia.

La experiencia de los adultos mayores se asoció a la necesidad de aumentar el uso de internet durante la pandemia, en particular por motivos laborales, pero también para suplir las interacciones frente a frente.

Sí, claro, porque la situación del virus y la pandemia ha obligado a uno más reunirse más virtual que presencial, entonces uno tiene que utilizarlo más. (Riohacha, hombre, 2)

Sí, aumentó. Yo estoy haciendo el oficio estoy con el internet si salgo a la calle, por eso recargo para seguir con el internet. (Cali, mujer, 2)

Sí [se ha incrementado], con todas las dificultades, pero sí, porque no había otro medio y por la edad no podía salir de la casa. (Quibdó, mujer, 1)

Algunos usos particulares incluyeron:

- Ocho de diecinueve participantes usaron el celular para comunicarse con familiares o amistades por medio de llamadas o plataformas de mensajería.

- Cuatro de diecinueve usaron el celular para aprender nuevas cosas, como idiomas.
- Seis de diecinueve hicieron videollamadas con familiares.
- Cuatro de diecinueve vieron noticias en internet.
- Dos de diecinueve cambiaron los periódicos y la radio por informarse a través de noticias en línea.

Yo lo leía en físico, pero por la pandemia decidimos deshacernos de los periódicos. Ya nos deshicimos de la impresión. Escucho mucha radio también, mucho noticiero, me mantengo al día. Yo tengo en mi celular RCN. Cuando no estoy en la casa, escucho por mi celular. Todo hago por mi celular, es una aplicación la radio. (Cali, hombre, 1)

- Cuatro de diecinueve han tenido que adaptar su trabajo al uso de plataformas virtuales. En dos de estos casos, se trató de personas que se desempeñaban en el sector agrícola y ganadero.

Yo soy consejero de la Cadena Nacional Ovino-Caprina, y desde que se metió la pandemia no hemos vuelto a Bogotá a reuniones, todo ha sido virtual. Uno, bueno, por evitar los contagios y otro por la situación económica, porque uno queda también desmejorado económicamente, entonces ya cuando a uno lo llevan a Bogotá por tierra, la aglomeración, la contaminación, bueno, pero de todas maneras se abrió la ventana, se abrió la oportunidad para que la virtualidad fluyera. La pandemia le dio mucho margen a la virtualidad para expandirse y de hecho yo no manejaba esas plataformas el Meet, el Zoom, y ahora ya las tengo todas aquí por teléfono y, reconozco, no tenía ese manejo. Y ahora no es que lo maneje a la perfección, pero ya me conecto. (Riohacha, hombre, 2)

Bueno desde que más o menos dos años desde la pandemia. Anteriormente no, como teníamos el contacto directo con las personas, entonces ahorita por lo menos el Ministerio de Agricultura queremos que nos haga capacitaciones y es por medio de internet, queremos que ver y buscar, por lo menos aquí yo no tengo internet y tengo que salir y buscar la forma donde haya para poder conectarme y poder, porque no la he. Eso también es un problema porque la intercomunicación. (Riohacha, mujer, 2)

9.3.3 Medios de comunicación tradicionales durante la pandemia por COVID-19

Al ser preguntados por los medios de comunicación que más utilizan, once de diecinueve hicieron énfasis en la televisión.

Se identificó que la televisión sigue ocupando un lugar fundamental entre los medios de comunicación utilizados por los adultos mayores; a su parecer, comparte funciones con otras tecnologías en cuanto respecta a algunas funciones, como la provisión de noticias o el entretenimiento:

Ver televisión y oír musiquita, que es lo único. Vemos por las redes qué hay, películas, música, de todo. Noticias también vemos por la tele. Todo es por el sistema, como ahora los televisores sirven para tanta cosa y ahí uno se mete y busca por YouTube, por dónde va a buscar. Ahí es donde encuentra uno las cosas nuevas y ve uno programas de noticias, todo por ahí. La televisión es mi principal medio. El teléfono también, pero es lo mismo el televisor con el teléfono. Se pueden hacer las mismas cosas. (Cali, hombre, 3)

Ver mucha televisión, que me encanta. A esta hora me acaba usted de quitar la novela que veo a las seis de la tarde como desestrés. A las seis de la tarde no hablo con nadie. (Cali, hombre, 1)

A mí no mucho. Ocupo el tiempo, salgo mucho a hacer mis cosas y cuando la gente me necesita también estoy para las personas. ¿Ya me entiende? Hago ejercicios por la mañana y veo mucha televisión. Lo que más veo es novela, me gustan mucho las novelas brasileñas. De aquí regional, el noticiero de la una de la tarde, del Pacífico, para enterarme de lo que está pasando en el valle. Me gusta la radio, pero por la música, salsa. De vez en cuando leo el periódico. Leo para noticias, para el horóscopo, para enterarme qué pasa con los astros. Yo soy escorpión. Tengo cuatro nietos. Los veo todos los días. [...] Bien, porque ahí me conectaba, me daba cuenta de todo lo que estaba pasando. Ahí usé mucho el televisor, oyendo las noticias y todas esas cosas. El televisor no lo suelto por mis hijas. Como tengo tres hijas fuera del país, me mantengo pegada hasta que no me despidan de la última, no lo suelto. (Cali, mujer, 2)

A mí me gusta mucho lo que me toca: cocinar, barrer, limpiar... Eso es lo que yo hago. Ver televisión bastante, mis novelas, partidos de fútbol; radio, tengo un radiecito que escucho a todas horas. Noticias, normalmente escucho. Periódico ya no uso mucho. (Quibdó, mujer, 2)

Mi tiempo libre, ahorita con la pandemia, porque ya es que nos ha tocado, yo utilizo mi tiempo libre en tejer, mira, para eso yo también necesito la red, porque yo a veces quiero hacer un dibujo o algo y ya me informo, ¿verdad? Ya entonces en mi tiempo libre yo tejo. Y me ubico más que todo en reuniones con los campesinos, y ellos llegan aquí y necesitamos eso, porque como que uno entra en un vínculo con ellos que no, siempre está permanente. [...] La radio muy poco ya. Pero en el sector rural sí la radio, pero aquí yo mi televisión veo mucho lo que es los noticieros, programas ilustrativos me gusta mucho y un par de novelas, soy novelera (risas). [...] Sí compro a veces el periódico aquí el local, regional, que es el que más funciona. (Riohacha, mujer, 2)

9.4. Conocimientos y percepciones sobre las TIC

9.4.1. Conocimientos sobre internet

Todos los entrevistados identificaron que internet es un medio para la comunicación. Uno de cada nueve destacó que también es un medio para obtener información. En la misma proporción, dijeron que se puede usar para comunicarse con personas de distintas partes del mundo.

Yo creo que el internet es una herramienta de comunicación que permite facilitar en la vida diaria, en las diferentes actividades, llámense comerciales, personales. Realmente la comunicación y el trabajo. (Cali, hombre, 1)

La internet, un sistema de comunicación. A través de este sistema pues se han implantado muchos servicios, como el correo, el Facebook, que el WhatsApp... Están tantos servidores también y tanto es así que ya es un ministerio y ya también es una necesidad de tener que ya colocarlo dentro de los gastos que son de primera necesidad, porque ya ahora tiene uno el computador, el celular, y si no tenemos el internet, no sirve; uno lo mira de esa manera, no sirve. A que no hay internet por algún motivo, pues ya uno ni mira el celular. (Bogotá, mujer, 1)

Es algo muy importante, porque son cosas de que ya si no hay internet ya uno queda como mocho. Mocho: que no tiene comunicación ni nada. Al haber internet, usted tiene comunicación con todas partes. (Cali, hombre, 3)

El internet es un medio de comunicación rápido, pero últimamente tiene mucha falla. La otra vez, tres días sin internet Chocó, prácticamente incomunicados por el internet. Nadie explica la razón. Todo el mundo se va pegando con los deportes, se va pegando con todo, la energía, el internet, el teléfono; con el tiempo eso colapsa y nos incomunicamos. (Quibó, mujer, 2)

Adicionalmente, algunos entrevistados repararon en la posibilidad de reemplazar algunas dinámicas tradicionalmente presenciales con alternativas virtuales:

El internet, para mí, es algo muy avanzado porque uno se está comunicando. Se presta para llegar a otras cosas. En tu casa mismo usted puede trasladarse a lo que quiere. Si quiero una cita, no hay necesidad de ir a la parte, sino que por medio de internet se comunica, saca su cita médica, paga su recibo, no hay necesidad de hacer una cola al banco, y así actualmente. (Cali, mujer, 2)

Yo extraño hacer cola en los bancos, porque me encontraba con los amigos. Pero ahora todo lo hago por internet. Desde antes de la pandemia comenzó la tendencia, pero la necesidad creció a partir de lo que vimos de la pandemia. Uno tenía que comunicarse de alguna manera. (Cali, hombre, 1)

9.4.2. Percepciones generales sobre internet

Entre los participantes, se dio cuenta de que internet se ha convertido en una necesidad en estos tiempos. Así, recalcaron la gran utilidad de diferentes plataformas virtuales para adquirir nuevos conocimientos, tales como Google y YouTube.

La verdad es que como que ha sido, uno a veces cree que es una adicción, pero no, es una, ya se ha creado y es una necesidad. Pero bonito, porque a través del sistema y de los servicios que hay como YouTube, por ejemplo, es mucho lo que uno lee y a veces ni siquiera coge mucho otros libros porque allí buscamos, ¿no? Y por Google, que es un buscador universal, allí busca todo lo que uno quiera saber, ahí tiene uno toda la información, está uno muy informado; por eso, la internet a mí me parece algo de primera necesidad. Si no hubiera luz, cómo le haría también esta vida sin luz y sin agua. Y ahora ya nos creó una necesidad: la internet. (Bogotá, mujer, 1)

9.4.3. Percepciones sobre los usos que otras personas hacen de internet

En cuanto a las percepciones sobre los usos que otras personas hacen de internet, una participante reportó que percibe que estos revelan comportamientos “fisgones” y, además, los valoró como un proceder negativo y se distanció de este.

Yo no tengo tiempo en eso, además yo no soy así como que tan fisgona, yo no soy así tanto, pero hay personas que sí se deleitan con eso o enviando fotos o enviando qué hicieron y ya lo están publicando. Yo no, no utilizo eso, no es porque sea malo, cada cual quiere utilizar lo que utilice, pero si quiero leer una información, pues está Instagram, están todas las demás redes sociales. (Bogotá, mujer, 1)

Asimismo, en algunos casos, los adultos mayores afirmaron que no todos sus pares pueden usar el celular o internet tan rápido, puesto que supone cierto nivel de complejidad para lo cual no siempre se está preparado.

Uno no es capaz de manejar todo eso, uno lo manejará por ahí el cinco o el diez por ciento. Pero el que diga que maneja el cincuenta o el cien por ciento, pues mentira, no es capaz. Debe ser muy especial la persona para manejar eso. (Cali, hombre, 3)

En otro orden de ideas, un participante advirtió que el uso de internet puede ser perjudicial para los más jóvenes; en particular, dicha preocupación se centra en los niños y la adicción que puede generar en estos.

A veces también molestan con el celular, pero no es bueno por la tanta tecnología que hay, para los niños es malo. Es malo porque ellos aprenden tanto en eso que dejan los estudios, dejan todo por tantas cosas. Ellos sí se pegan como desde las seis de la mañana y si usted los deja, todo el día y toda la noche. (Cali, hombre, 3)

9.4.4. Experiencias y percepciones con respecto a la telesalud

Entre los partícipes, al menos siete reportaron haber tenido experiencias en telesalud a lo largo de su vida. Algunos reportaron acceder de manera regular, otros han tenido experiencias más casuales mediante la reserva de una cita *online*.

Pues sí, bien, igual, pues no nos vimos las caras, no fue por videollamada, sino solamente por llamada, pero igual le expliqué todo y, listo, me mandó la fórmula el médico, me mandó la fórmula a mi correo y se descargó y ya. (Bogotá, mujer, 1)

A mí me atienden porque tengo medicinas preparadas, pero para efecto de las citas. Alguna vez hicimos un ejercicio para un seguro, me pareció que funcionó, pero no he podido aceptar la telemedicina, porque uno se acostumbró al conversar con el médico. En cambio, el día que hice telemedicina me sentí como en un formato. Fue por video. Era un seguro que tenía que tomar y me hicieron un examen de validación del estado de salud de uno. (Cali, hombre, 1)

Respecto de la facilidad para acceder al servicio, algunos adultos mayores se mostraron sumamente satisfechos:

Claro, es muy usado. De pronto y otra vez estamos llegando a la normalidad, pero este medio fue muy usado, de manera virtual las citas o las consultas, consultas médicas fueron virtual han sido de mucha ayuda y se han utilizado mucho. [...] Muy fácil, porque solo es una llamada. (Bogotá, mujer, 1)

Sin embargo, algunos otros mencionaron no sentirse cómodos con el servicio brindado por distintos motivos, incluyendo la falta de costumbre con este tipo de atención o su deficiencia en comparación con la atención presencial:

Lo hice, pero no me sentí cómodo. Si me tuvieran que tratar así, no me sentiría bien aún, pero es cuestión de cultura, por la edad. (Cali, hombre, 1)

No me parece nada bien, porque el médico no está mirando las condiciones físicas de la persona, como dicen "Oye, se te ve en el ojo que tienes anemia", "Oye, te veo pálido". O sea, físicamente está viendo que tú tienes alguna enfermedad, que está amarillo, que está anémico, pero por teléfono, si el tipo es ronco y lo escuchas y dice tiene gripe, no, no es gripe, es su ronquido. Entonces el médico no puede ver los signos vitales, si está caliente, si tiene la presión alta. Me parece que eso sí es solo por salir del paso. (Riohacha, hombre, 2)

Por otro lado, algunos de los entrevistados mencionaron que los servicios son de difícil acceso, en particular en cuanto respecta a los tiempos de programación de las citas:

Llamada telefónica, fue muy difícil porque a veces no contestan y uno pierde mucho tiempo en esa cita. A veces está muy congestionado porque todo el mundo llama y se pierde mucho tiempo. (Quibdó, hombre, 2)

No, lo he escuchado de una amiga, y esas cosas demoran mucho para que te atiendan. (Quibó, mujer, 2)

9.4.5. Experiencias y percepciones sobre trámites en línea

Siete de los diecinueve entrevistados expresaron cierta desconfianza respecto de los trámites en línea, haciendo hincapié en que deben realizarse de manera cuidadosa.

Esa modalidad tiene sus ventajas y desventajas. [...] No [me ha pasado algo malo], pero sí he oído. A veces llaman pidiendo información para esto para lo otro, que le den su número de cédula, y eso no se debe hacer. (Cali, mujer, 2)

Bueno, hay partes que son confiables, pero todo no puede ser confiable, pero sí hay, y facilita mucho, ayuda. (Riohacha, mujer, 2)

A este respecto, algunos de los entrevistados mencionaron dificultades para hacer uso de estas plataformas:

La mayoría de las páginas funcionan, las del Gobierno son las más complicadas, definitivamente. Las páginas privadas funcionan un poquito más rápidas que las del Gobierno, las de Gobierno a veces tienen bastantes trabas, por ejemplo, el tema de mi vacuna, esa fue una página que yo creo que cuando la hicieron no pensaron que iban a mover tanta información y era bastante decepcionante perder el tiempo tratando, pues, uno de hacer las inscripciones. Por lo menos me pasó el año pasado que fui a Estados Unidos, traté de sacar el certificado virtual de la vacuna y no aparecía la información y apareció después y fue como medio raro. (Bogotá, mujer, 2)

9.5. Factores positivos para la adopción de las TIC durante la pandemia

9.5.1. Percepciones de beneficios

Todos los entrevistados consideran que internet tiene beneficios para quienes lo usan. Estos beneficios pueden ser diferentes de acuerdo con el uso que le dan, actividades que pueden estar relacionadas con la ocupación y la edad.

Existe entre la PAM una percepción general enteramente positiva de las posibilidades de uso de las TIC. Entre los beneficios percibidos se encontraban el acceso veloz a información actualizada, la capacidad de socializar de forma remota, así como potenciales usos asociados a la productividad laboral:

Bueno, ahorita, pues yo pienso que yo, a mis años que tengo, yo creo que la internet es una liga muy buena y pero sabiéndola como para un trabajo para sí, no para hacer cosas malas, porque el internet es muy bueno y ahora como dices es el medio número uno para comunicarse para todo. Como le digo, puede pronto sí, aquí para el local da beneficios. (Bogotá, hombre, 2)

Para mí, WhatsApp buenísimo, es lo mejor que de verdad que ha podido salir de tantos servicios que tiene internet. [...] De verdad que internet es lo máximo. Tener internet es lo máximo. [...] Muchos beneficios, como le dije al principio. Aprender a manejar la computadora, aprender a manejar correos, también a hacer las llamadas, también tener la opción de todos los servicios que tiene la internet con todos los servidores que son Twitter, WhatsApp, Facebook. (Bogotá, mujer, 1)

Antes tenía que estar en la oficina para aprobarle las transferencias a los empleados a los bancarios y ahora lo hago desde mi computadora y aquí en mi celular tengo los token. Para mi trabajo, para comunicarme es una gran herramienta. [...] Parece que la tendencia del mundo va para allá y no podemos nosotros no aceptar los cambios que vienen y el mundo se va a comunicar a través de internet. Todo se va a hacer, entonces pienso que allá tenemos que llegar. (Cali, hombre, 1)

Muy bueno el internet, porque lo puedes instalar en la casa donde sea y ya uno tiene. [...] No, pero la cosa es por qué uno lo utiliza. Es porque es más cómodo. Para ir hasta por allá es medio día o un día entero. Como tiene que hacer eso por Bogotá y estamos aquí en Cali, puedes hacerlo por el celular. (Cali, hombre, 3)

Lo único que tiene que beneficiar; por ejemplo, si en mi casa hay internet y me mandan una noticia, algo así, y ahí te enteras de que las otras personas pasan cosas. La información es el principal beneficio. (Quibdó, mujer, 2)

Hay otra que me está pareciendo que es buen porque uno ahí publica las cosas de la finca y para vender en Instagram, en Instagram me parece que es buen. Instagram me estuvo comentando, bueno cuando estuve analizando porque una funcionaria del Ministerio vino y nos comentaba que por el Instagram podía montar lo que uno tenía para vender, que ellos vendían por las redes y me tenía pues a mirar por los lados. Entonces uno puede promocionar la finca poniendo las fotos. Para tal fecha voy a tener cultivo de maracuyá, de zapallo, voy a tener la papaya, la lechosa, los productos. Y lo mismo que uno puede mirar quién tiene para la venta y entonces allí las promociones. [...] Y la otra es el WhatsApp, también es muy interesante, porque a veces uno llama a la persona y está sin señal y pues le dejo el mensaje, y ya se comunicó. (Riohacha, hombre, 2)

Lo importante de esta tecnología es la experiencia que yo he tenido es bien buena, grande, relevante, porque he podido comunicarme con mi sector campesino, que es uno de los sectores más apartados, olvidados. Pero, mira, yo me he acercado a ellos por medio de la internet y he podido capacitarlos, ayudarlos en salud, educación, desarrollo y hasta en las ventas de los productos. Importantísimo todo esto. (Riohacha, mujer, 2)

9.5.2. Aprendizaje de habilidades digitales

Se observó que existe un conjunto de adultos mayores que ha estado expuesto a las TIC desde hace periodos extensos de tiempo y, en algunos casos, se afirmó contar con hasta veinte años de experiencia de uso:

No sabía nada, pues, que navegar y que navegar, bueno, todo eso lo aprendí porque yo sí estudié. [...] No quiero recordarme a como era hace dieciocho años ¿no? Hace casi dieciocho. [...] El no saber nada. Yo era una persona que no sabe nada y entra a un grupo donde los demás sí tienen conocimiento, es muy duro, por eso existen las nivelaciones, porque no se puede colocar a personas que tengan un nivel más alto con otros de un nivel más bajo, porque los otros se van a aburrir al ver cómo se le explica al otro, pues los que tienen nivel se van a aburrir mucho. Entonces fue difícil, como todo. (Bogotá, mujer, 1)

Cuando hice comercio administrativo en 1997-1998, que salió el celular. [...] Desde que hay 2000, aproximadamente. Lo primero que hice fue crear el correo. Para escribir, para comunicarse nomás. Luego, empezaron a aparecer otro tipo de servicios, como ver películas, aplicaciones para trabajar en Excel en Word. Ya he ido aprendiendo poco a poquito y finalmente a los bancos y al internet para las revistas... (Cali, hombre, 1)

Desde cuando comenzó a salir, desde que comenzó la tecnología de los teléfonos que se pega uno al satélite. Desde eso, manejamos eso. Más de veinte años. (Cali, hombre, 3)

9.6. Factores negativos para la adopción de las TIC durante la pandemia

9.6.1. Dificultades en el uso de las TIC

Un concepto clave para concebir el acceso a las TIC es el de accesibilidad, el cual se mide en términos de cuán fácil es manipular físicamente un aparato (Milne, 2006). En ese sentido, se encontró que algunos adultos mayores en Colombia tenían problemas crónicos de la vista, lo que dificultaba la lectura y el uso mismo de los teléfonos celulares. Asimismo, se reportó que el uso de las teclas podía significar un reto que presentaba mucha confusión en algunas personas.

Como soy corto de vista, no veo bien los números. (Cali, hombre, 2)

Cuando mataron a mi hijo, me dio un preinfarto; y cuando estoy frente de la pantalla, me da mareo. [...] Ahí sí no la hago yo, lo hace la docente por mi problema del ojo y del derrame. (Quibdó, mujer, 1)

De los diecinueve entrevistados, cuatro personas indicaron tener problemas ocasionales al momento de usar el celular debido a que se confundían con las teclas o las opciones de configuración existentes.

Cuando a uno le dejan una tarea, y para eso tienes que usar el celular, y no sabes para dónde vas, te sientes inútil. Así me he sentido. Incluso actualmente porque hay cosas que no sé hacer. Únicamente lo que hago es una llamada, un WhatsApp, pedir una evidencia y mandar un audio. (Quibdó, mujer, 1)

Eso da mucha confusión a veces. Yo, por lo menos, no me he adaptado a eso. Uno que no conoce el inglés no puede desarrollar bien esos temas. En el celular, no. (Quibdó, hombre, 2)

Para que me llamen y yo contesto, la tecnología me gana. No, yo en mi celular lo manejo normal. Cuando aprieto cualquier cosa y no sé, le digo a mi hija que me ayude. Me dicen "Ah, no le pares bola". (Quibdó, mujer, 2)

A veces, a veces me da duro porque de pronto estoy, quiero bajar un documento y a veces me queda difícil bajarlo, o digamos que vienen en PDF y de pronto no me permite bajarlo porque tengo que, a veces tengo que llamar al hijo, y a veces me queda difícil. (Riohacha, hombre, 2)

A pesar de ello, una persona indicó que hoy en día existen muchas facilidades para las personas con distintas condiciones de la vista o auditivas. Esto refleja su conocimiento técnico sobre las opciones y configuraciones de aparatos como el celular.

Para eso todo teléfono que usted compra tiene las opciones de adaptarlo para que una persona que no ve pueda saber lo que está haciendo en el teléfono con solo tocar la pantalla, ¿cierto? Entonces te va diciendo, te va leyendo lo que dice ahí y en el idioma [de] la persona. (Bogotá, hombre, 3)

9.6.2. Asequibilidad

Con respecto a la asequibilidad —o la capacidad económica para adquirir dispositivos que permitan utilizar las TIC—, los adultos mayores colombianos que participaron del estudio reportaron diferentes experiencias y percepciones. En primer lugar, algunos entrevistados consideraron que internet no es económicamente accesible para todos los colombianos.

Bueno, tanto los equipos como los planes han subido de precio. Eso es cierto, a medida que ya han, se ha ido creciendo esa brecha entre el salario y las necesidades de la gente, ahora el aumento de llamada inflación, ¿cierto? El desequilibrio entre el poder adquisitivo de una persona y el salario real que devenga una persona. Aquí en Colombia, por ejemplo, cada año nos suben el salario, pero no alcanza a cubrir la inflación que existe, entonces eso es una administración que la gente anda pendiente de la radio en cuánto va a quedar el salario, que subieron en un siete por ciento, pero resulta que la inflación también ha subido otro tanto, entonces, eso de que beneficia al trabajador, a la gente, en nada. (Bogotá, hombre, 3)

No, pues, que diga, yo no tengo un móvil de estos que digan carísimos. Los carísimos son para gente que tenga dinerito, pues uno tiene un aparatito ahí de millón y medio² nomás [risas] no, mentira. (Bogotá, hombre, 2)

Según otras personas, hay dispositivos asequibles para las distintas economías, por lo que las desigualdades no representarían un verdadero obstáculo para los usuarios, sino que implicarían simples diferencias en el uso de las TIC.

Bueno, todo depende, si yo quiero irme a comprar una MacBook, sé que tengo que gastar plata, pero el mercado tiene varias opciones de acuerdo a para [qué] tú necesitas un computador. En el caso mío, que no utilizo el computador como un arma de trabajo, yo trato siempre de comprar un computador de una muy buena marca con una buena velocidad, un buen RAM; ya un disco duro es lo que menos importa, sino la velocidad que tiene el computador y problemas para adquirirlos, ¿no? Porque básicamente yo siempre voy, como voy directo a lo que necesito y lo que quiero comprar, nunca me he comprado un computador de ochocientos mil pesos³, un superbásico no, porque tampoco. En el tema de los celulares uno siempre trata de estar con el último celular, no los compro en Colombia, los compro cuando voy a Estados Unidos, que me antojo cuando estoy allá, entro a la tienda [Apple] y veo todo el rollo y ya cambiamos el celular, básicamente es porque aquí asusta cuando te dicen que un celular vale cinco millones de pesos⁴, ¿no? Allá te dicen que vale como que mil dólares, mil trescientos, y uno como que ya saca la cuenta y los compra, pero no, yo creo que en el mercado hay computadores para todo el mundo. (Bogotá, mujer, 1)

En otros casos, una opinión no excluye a la otra; es decir, pueden coexistir el reconocimiento de las dificultades que implican las desigualdades en el acceso económico y la noción de que existen distintos tipos de oferta en el mercado.

Pues, los planes, pues, a la final no es caro por como uno necesite, y es tan beneficioso y poder uno avanzar en lo que uno necesita o en lo que tenga que hacer, pues no me parecen caros los planes, y ahora que han salido los seis días de [...] datos, pues me parece genial. [...] Exactamente, a decir que esto fuera,

2. Equivalente a USD 343,8

3. Equivalentes a USD 183,78

4. Equivalentes a USD 1148,6

prácticamente, como un beneficio si a nivel nacional o mundial si para que todo mundo se beneficie y que no fuera un costo, que fuera como una parabólica, pero bien pagada sería muy bueno. Y sería muy bueno que a los niños, que hubiera forma de que a los niños en todo colegio, sí, porque hay muchas familias que no tienen acceso, como usted acaba de comentar, [a] comprar una computadora, pues sería muy bonito que habría más desarrollo. (Bogotá, hombre, 1)

Del total de los diecinueve entrevistados, cinco personas reportaron tener dificultades económicas para costear los gastos mensuales de internet, mientras que una persona indicó que su hija es quien paga por el servicio.

El iPhone es un celular demasiado caro. Yo lo tengo porque me lo regalan mis hijas, pero en sí comprar un celular ahoritica, por lo menos el iPhone es demasiado caro. (Cali, mujer, 2)

Tengo mis hijos y mis nietos que están estudiando virtual y tengo problemas para comprarle[s] una computadora. [...] Puede causarme más esfuerzo, pero si mi capacidad no me da para comprar una más grande, tengo que aceptar esto. (Quibdó, mujer, 1)

En general, quienes pagan por el servicio, aun pareciéndoles caro, lo han adquirido debido a que consideran que es “una necesidad”.

Un poco caro, pero útil para comunicarse a distancia. (Quibdó, hombre, 1)

9.6.3. Experiencias y percepciones de riesgos al usar las TIC

Del total de entrevistados, cinco personas indicaron haber tenido experiencias negativas en internet. De este grupo, varios reportaron haber recibido amenazas o haber sido contactados con el fin de ser estafados. Otras personas relataron que conocidos suyos habían vivido alguna situación de amenaza.

¡Santísimo Dios! La muerte le espera. Recibes amenazas y extorsiones. La otra vez una señora me amenazó por medio de la página de la fundación. Me dijo que tenía que conseguir diez millones de pesos⁵. Le dije que no tenemos plata y que tengo que darle de comer a mi familia. Insistió, cogimos la información, y era una estafa. Por ahí mandan frases groseras, montan cosas que la gente hace sin hacerlas. (Quibdó, mujer, 1)

Una persona señaló que confundirse de chat podría representar un potencial peligro si se tiene información privada o confidencial. Por otro lado, un adulto mayor comentó que, a veces, cuando transita en páginas web, se encuentra con contenido pornográfico indeseado, lo cual le genera mucha incomodidad. Asimismo, se manifiesta un temor ante el potencial robo del celular cuando se camina por la calle.

A veces para mandar una cosa, como yo sin gafas casi no veo bien, por mandársela a tal persona la mando a quien no debe de ser. A veces son cosas privadas, imagínese. Ya me ha pasado. (Cali, mujer, 2)

Sí, me siento inseguro si saco el celular en la calle y contesto una llamada. Me podrían robar. (Quibdó, hombre, 1)

5. Equivalentes a USD 2297,3

9.6.4. Percepciones negativas sobre la edad y el uso de las TIC

Entre algunas personas existe una tendencia a percibir que los adultos mayores tienen menores conocimientos para el uso de las tecnologías. En cambio, se señala que son los jóvenes quienes cuentan con mayores capacidades para manejar y aprender nuevas habilidades digitales.

No, sinceramente, bueno, para esa vaina de internet, se necesita una persona más joven que supiera de esto para darle mejores explicaciones. (Bogotá, hombre, 2)

9.7. Percepciones sobre el Estado y la relación con este

9.7.1. Percepciones sobre el Estado

Tres personas hicieron comentarios a este respecto. Dos de ellas fueron entrevistadas en Bogotá, y tenían un conocimiento distintivo sobre el internet y sus limitaciones; la otra era una mujer de Riohacha con conocimientos y práctica en organizaciones campesinas y que conocía las limitaciones del desarrollo tecnológico entre esta población.

Un primer entrevistado consideraba que el Estado y las compañías de telefonía debían revisar o regular el uso de las TIC para que no se hagan "malos usos" de ellas o para evitar que se realicen prácticas peligrosas para otras personas:

[El Estado o las compañías de internet deberían] Revisar, porque es que sale tanta cosa que aprovecha la gente y que la usan para hacer maldad. (Bogotá, hombre, 2)

El problema que hubo aquí con [las] TIC, con un dinero que el Gobierno aportó para que llegara internet a los recónditos o a aquellos lugares en donde no tenían internet, aquellas escuelas rurales, para ello el Gobierno sacó esa partida y fue entonces donde hubo ese problema que nos dolió mucho, porque era para los estudiantes, era para aquellos lugares donde no tenían acceso al internet. (Bogotá, mujer, 2)

Ojalá que el Gobierno de verdad mire, hagan una mirada hacia este sector campesino en donde nosotros también podemos tener acceso a este desarrollo tecnológico de la información, para nosotros y nuestros hijos. (Riohacha, mujer, 2)

9.7.2. Conocimientos sobre apoyos del Estado

De las personas entrevistadas, algunas informaron que habían escuchado acerca de programas para aprender a usar internet. Algunos, además, dieron cuenta de experiencias positivas de terceros sobre la participación en dichos cursos.

Sí ha salido, pues, sí, claro, sí, han que dan muchas clases en internet y todo, sí, sí. [...] Mis hijos saben de estas tecnologías, mi hijo Nixon, ese es, pero mejor dicho no saben de estudios, mejor dicho, de ese medio. (Bogotá, hombre, 1)

No he escuchado. Estos jóvenes de ahora están con su tecnología. Las personas mayores pierden con esos muchachos. (Quibdó, mujer, 2)

Sí, claro. Ha habido cursos. El otro día escuché que había un curso para manejo de la plataforma. [...] Hay una cuñada que me dijo que ella había hecho esos cursos y que le había ido bien. Ella era secretaria del SENA y llevó algunos cursos de esos, y me dijo que le había ido bien. (Riohacha, hombre, 2)

Entre los participantes, una mujer residente en Bogotá mencionó que, a diferencia de otros países del mundo, en Colombia la penetración de internet y el aprendizaje de habilidades ha ocurrido de forma lenta y reducida.

... yo puedo, pues como colombiana me da pena decirlo, pero no sabía nada de internet, tal vez hasta ahora se estaba implantando aquí en Colombia, hace dieciocho años no estaba implantado como ahora. Había servicio de internet en muy poquitas casas, en muy poquitos hogares y muy poquitas personas tenían acceso a un computador. (Bogotá, mujer, 2)

9.7.3. Canales de comunicación con el Estado durante la pandemia

Pocos entrevistados señalaron haber realizado trámites con el Estado a través de internet; específicamente, solo uno afirmó que lo había hecho durante la pandemia. En general, mencionaron que el sistema era muy eficiente; no obstante, también existían ciertos temas de seguridad que podrían desalentar su uso.

Todos manejamos Procuraduría, Contraloría, todo lo que es certificaciones, todos los impuestos los trabajamos exclusivamente por internet. Lo que es información exógena que recién hoy está en Colombia, nosotros lo hacemos por internet. De manera específica no manejo temas especializados de los contadores, pero de mi área, derecho, sí. Pasaportes y todo. [...] Para mí es muy eficiente. En Cali y Buenaventura me ha funcionado perfectamente. Lo que podría ser es el tema de seguridad, porque la hackeada es fuerte. Ese sí es un tema que hace que a veces uno dude del uso del internet. El tema de seguridad cibernética es complicado. (Cali, hombre, 1)

Algunos participantes indicaron tener conocimiento sobre lo que se puede hacer y más o menos cuál es el procedimiento, pero indican que no son ellos mismos quienes se encargan de ello o que sus parientes lo hacen por ellos.

He escuchado sobre eso. [...] De hacerlo, no lo he hecho, pero mis hijas sí. Ellas me dicen: "Cualquier cosa que hace mal, yo te lo pago por DaviPlata". Cómo uno no va a manejar plata, ya yo pasé eso. La luz por lo menos los servicios, me dicen: "Mami, no te vayas a mover. Yo de aquí lo pago". (Riohacha, mujer, 2)

Por una parte, cinco adultos mayores percibieron beneficios en la realización de dichos trámites, argumentando que se agilizan. Por otra parte, cuatro participantes no hicieron mención sobre beneficios, pero tampoco de desventajas.

He escuchado, pero no lo he puesto en práctica. [...] No. Eso sí no. No he tenido ningún conocimiento [de que sus hijos o alguien más haya hecho trámites por él]. [...] Bueno, sí es interesante porque le va a ahorrar tiempo a uno, porque lo primero aquí para renovar uno la cédula tiene que ir a comprar un código, y aquí para que la muchacha le aparte el cupo son cinco mil pesos, bueno costaba, quizás ahora cobran más, por aparte el cupo. Ella le decía deme cinco mil y para tal día tiene usted la cita. Ella le aparta la cita. Si no puede uno hacerlo, apartar nueva cita aquí sería genial. Sería bueno hasta apartar la cita. Ahora, si uno puede renovar la cédula por ahí, pues mejor. [...] Claro, sí lo haría si supiera. (Riohacha, hombre, 2)



Hallazgos de las entrevistas en el Perú

10.1. Características sociodemográficas y acceso material a las TIC

La siguiente sección comprende una caracterización general de los dieciséis entrevistados en el Perú, incluyendo su situación de acceso material a las TIC, con la finalidad de generar una imagen del rango de experiencias recogidas en esta investigación.

10.1.1. Edades

Las edades de los participantes se encuentran entre los 65 y 82 años, siendo 70,5 la edad promedio.

10.1.2. Trayectorias educativas

Entre quienes participaron de las entrevistas, tres mujeres y dos hombres reportaron haber culminado la educación superior. Por otro lado, cuatro entrevistados señalaron haber estudiado hasta algún grado de secundaria, mientras que otros tres indicaron lo mismo para el caso de la educación primaria.

En la siguiente tabla se puede observar la distribución de niveles educativos alcanzados:

Tabla 6
NIVEL EDUCATIVO COMPLETADO POR LOS ENTREVISTADOS EN PERÚ

Nivel educativo	Número de participantes
Estudios superiores completos	5
Estudios superiores incompletos	1
Secundaria completa	3
Secundaria incompleta	1
Primaria completa	1
Primaria incompleta	2
Ningún estudio	3

Elaboración propia

Quienes no recibieron algún tipo de educación formal, así como quienes no tuvieron acceso a la educación del nivel superior, reportaron limitaciones económicas. En dos ocasiones, el tránsito por el servicio militar obstaculizó la participación en el sistema educativo.

No [terminé el colegio], me quedé en tercer año de secundaria. [...] Antes de empezar a trabajar, antes de retirarme del colegio, porque yo me retiro del colegio porque me metí al Ejército, ya no pude estudiar, cuando ya salí del Ejército, ni bien salí del Ejército vine acá a Lima y de ahí me puse trabajar porque tenía que vivir, no tenía apoyo de mi familia, me conocí con mi esposa. (Lima, hombre, 2)

Yo vengo del cuartel, regreso como perro nomás. Así me trataban, yo estaba creciendo así, así nomás, sin hacer estudiar. Mi papá no me hacía estudiar. Antes mi papá había vivido en la hacienda nomás pasteando alpacas, pasteando corderos, nada más. Entonces, de ahí yo estaba pensando... Como tampoco no sabía ni escribir ni leer. [...] Nada, ningún año [de educación escolar], entonces, por suerte, en el cuartel, antes salían por distintos meses, entonces, por suerte así salían en bajas acá. Salían en bajas acá, esta compañía, esta compañía. Yo estaba acá en Tacna, entonces, yo estaba en material de guerra, entonces, ahí faltaba para completar la baja. (Tacna, hombre, 2)

10.1.3. Lenguas aprendidas

La mayoría de participantes (doce de dieciséis) indicó que hablaba, al menos, una lengua adicional al castellano. Cuatro personas —de los departamentos de Cusco, Huancavelica y Lima— manifestaron que podían expresarse en quechua, lengua que habían aprendido desde la infancia junto a sus familias.

Ah, un poquito de quechua. [...] Sí, de pequeña, de pequeña porque sí, de pequeña, porque usted sabe que antiguamente los papás hablaban entre castellano y quechua. Entonces, uno se sabía los dos idiomas. [...] De vez en cuando. Cuando alguien me habla en quechua, le respondo en quechua. Si no me habla quechua, entonces no. (Cusco, mujer, 2)

De manera similar, en Tacna, un señor comentó que tenía cierto dominio del aimara desde temprana edad. Cuatro de los entrevistados afirmaron conocer el idioma inglés. Llamó la atención la concurrencia del conocimiento de lenguas indígenas —en especial entre aquellas personas que habían tenido una trayectoria de migración— con aquellas personas que dijeron tener mayores carencias económicas.

10.1.4. Trayectorias de migración

Varios participantes (once de dieciséis) no reportaron haber migrado de departamento alguna vez en su vida, sino que residían en la misma región y provincia donde nacieron. En cambio, destacaron las trayectorias de un hombre actualmente residente en Lima que había emigrado de Cusco; una mujer había migrado de una provincia a la ciudad de Huancavelica; una mujer de Puno que había migrado a Tacna; una mujer que migró de Cajamarca a Lima; y un hombre que, si bien no recordaba exactamente dónde había nacido, había decidido mudarse a Tacna, escapando del maltrato que recibió en una hacienda donde trabajó durante sus primeros años de vida y en el Ejército. Este último caso es representativo de muchos adultos mayores en el país, quienes no tuvieron acceso a registros, como certificados de nacimiento, y debieron salir de sus hogares a temprana edad.

Tampoco no sé, pues, dónde he nacido, porque yo me... seguro que me he nacido de Mazocruz [...] No, acá por llave, más acá nomás. [...] Dónde puedo irme, al cuartel, ahora, como no sé escribir, ni leer, en el cuartel, de una patada lo tumban al suelo, lo masacran. Me maltrataban. "Me moriré nomás, como no tengo nada", así pensaba. Entonces, me escogía, dónde puede ir, ¿a Puno, a Pomata o si no, a llave o a Tacna? [...] Entonces, así pasaban los años y de ahí, de ahí la señora me ha traído: "Vamos a Tacna". (Tacna, hombre, 2)

Por otro lado, sí encontramos historias recurrentes de migración de zonas rurales a urbanas:

Bueno, es una provincia que pertenece a San Miguel, Cajamarca. Es como una hacienda. Yo he vivido ahí desde que nací hasta los quince años, que vine acá. (Lima, mujer, 2)

Yo he nacido más altura de aquí. Más altura. En La Estancia. (Huancavelica, mujer, 2)

10.1.5. Ocupaciones

En la siguiente tabla se puede observar la relación de ocupaciones reportadas en el Perú.

Tabla 7
OCUPACIONES REPORTADAS POR LOS ENTREVISTADOS EN EL PERÚ

Estado laboral	Número de entrevistados
Sigue desempeñándose en un trabajo que le genera ingresos	6
Desempleado y recibe pensión	4
Desempleado y no recibe pensión	5
Desempleado y tramitando acceso a pensión	1

Elaboración propia

Con respecto a las ocupaciones, varios participantes contaron que en más de una ocasión habían tenido que cambiar de rubro laboral por necesidad. Algunas personas se vieron en la situación de tener que desempeñarse en actividades informales durante toda su vida o luego de haber perdido una posición laboral formal. Un señor indicó haber trabajado la mayor parte de su vida en el rubro de construcción, que reconoció como un “trabajo inestable”. Por otra parte, un hombre residente en Lima afirmó que, luego de ser despedido del taller de mecánica donde trabajaba, debió buscar varios empleos.

Yo he trabajado en diferentes cosas. La primera vez que acá a Lima, la primera vez el primer trabajo que encontré fue en mecánica automotriz. Trabajé en una empresa, esa empresa se fue a la quiebra, no me dieron mis bonificaciones, nada, se quedó en nada, me dijeron: “Si quieres tu bonificación, enjuicia a la empresa”. ¿Pero con qué plata iba a enjuiciar si no tenía plata? Entonces lo dejé así. [...] No, les digo, no voy a perder tiempo, yo tengo familia y si no ganamos, ¿cómo quedamos? [...] Después de ahí me puse a trabajar como panadero, me puse a trabajar seis meses en panadería. Después de ahí me puse a trabajar como guachimán en Electrolima, contratado. Ya de ahí terminó mi contrato, vino un amigo, me dijo: “¿Quieres trabajar en construcción?”. (Lima, hombre, 2)

De igual manera, una mujer residente en Huancavelica debió alternar entre sus labores domésticas y, según ella, “cualquier trabajito” para generar mayores ingresos para su familia.

Hago cualquier trabajito. Voy a la calle. Ayudo a vender verduritas. Cualquier cosa, trabajito hago, pe, para pasar la vida para comer. [...] Ah, siempre. Desde que estoy con mi esposo. [...] De vez en cuando trabajo. De vez en cuando. No. También. Continua no. También. [...] Así en la casa también tengo que hacer, lavar, barrer. Y hago también en la casa. Voy. Me falta platita. Mi esposo también no tiene trabajo. Nada. Ahora ya está birria. Antes hacía así construcción. Así tapialcito. Así casita hacía. Ahora sí, ya no puede ya. Ya está enfermito. Con edad. Todo ya. (Huancavelica, mujer, 2)

Dos mujeres de mayores posibilidades económicas residentes en Tacna y Lima —las ciudades más conectadas— manifestaron haber trabajado en las profesiones que habían estudiado en la universidad; al momento de la entrevista, se encontraban jubiladas y recibían una pensión. Sin embargo, este no era el caso de la mayoría. Un hombre residente en Tacna indicó que en varias ocasiones se trató de inscribir

en Pensión 65, sin éxito. A pesar de tener necesidades económicas, durante la pandemia no pudo trabajar debido a las cuarentenas y a sus problemas de salud.

Tres veces me he inscrito en Pensión 65, en otras veces me ha salido negativo, me ha venido, ahora el último me he [ins]crito. Ahí quizás puede ser que venga, me han dicho. Estoy esperando eso nomás. [...] “En julio vas a venir”, me han dicho. Entonces, ahí va a venir, entonces, así estoy ahorita. (Tacna, hombre, 2)

Un hombre residente en Lima también reveló el gran reto que representaba buscar empleo a su edad, a pesar de tener la necesidad económica de seguir trabajando para sustentar su hogar.

Me dedico a la construcción. [...] Sí, ahorita como son... son eventuales. Ahora más que todo con la pandemia que ha pasado a tu edad, ya no puedes entrar, ya no me reciben. Entonces tengo que buscar por un sitio, alguna cosa; a veces sale, a veces no sale. Estoy así. (Lima, hombre, 2)

A continuación, se presenta el testimonio de una mujer residente en Cusco, quien inicialmente se desempeñaba como ingeniera agrónoma, pero que, posteriormente tuvo que trasladarse a otra actividad independiente porque la artrosis que padecía no le dejó continuar con la profesión que había estudiado. Al ser madre soltera, dejar de trabajar no podía representar una opción para ella.

Bueno, me he dedicado más; hasta antes de enfermarme de la cadera, estaba todavía trabajando. Pero ni bien he empezado a sentirme mal, ya no. He tenido que dejar, dedicarme la vida con lo que sabía, con lo que mi abuela me había enseñado. Entonces, dejé de trabajar en mi profesión y empecé a hacer, bueno, de todo he hecho por mi hijo. [...] Bueno, empecé a trabajar acá, cuando dejé de trabajar, vendiendo productos por catálogo [...] Ya después, vendiendo poco a poco, dije “Esto no me va a alcanzar”, así que me empecé a apoyar haciendo repostería... (Cusco, mujer, 2)

10.1.6. Acceso material a las TIC

Todos los participantes tenían al menos un celular: catorce de dieciséis hacen uso personal de este.

En el grupo de entrevistados, catorce de los dieciséis tenían un celular de uso personal. Sin embargo, en cuatro de estos casos, estos equipos no eran *smartphones*; es decir, no podían utilizarlos para acceder a internet. Cuando se les preguntó cómo habían adquirido dichos dispositivos, en más de una ocasión, los participantes mencionaron que habían sido un regalo de sus hijos, nietos o sobrinos.

Táctil no, es un celular normal [...] No he tenido la posibilidad [de comprarme un celular de pantalla táctil]. (Lima, hombre, 2)

Eso es para llamar y recibir llamada, nada más, es chiquito nomás, no es grande. No es como ese grande. [...] Así nomás, Samsung. [...] Un celular chiquito a las justas, antes, en aquellos años, me lo ha comprado mi ahijada, me lo ha comprado. [...] “Siempre, ahora vas a usar ese celular porque...” “Cómprate, padrino, yo te voy a comprar”, diciéndome me lo ha comprado. Si es que no me regalaba este mi ahijada, quizás hasta ahorita no hubiera tenido nada. (Tacna, hombre, 2)

10.1.7. Conectividad

Diez de dieciséis entrevistados indicaron tener acceso a internet desde sus celulares.

En este grupo fue común que reportaran problemas con la calidad del servicio. Señalaron que las mayores dificultades eran la demora en la descarga y la inestabilidad de la señal. Esto se registró en las regiones de alta y baja conectividad. Quienes parecían conocer mejor sobre el funcionamiento de la conexión a internet, de acuerdo con el tipo de servicio, fueron dos mujeres con mayor capacidad adquisitiva residentes en Lima y Tacna.

Normalmente, uso uno y dos celulares, tengo un[a] laptop también y no llega a veces. Pero ya están instalando acá fibra óptica, parece [que] es mejor. [...] Mi hijo me llamaba, entonces, tu, tu, tu, se paraba la cara, la voz. Decía "¿Por qué?". "Es que acá en [el] Perú...". Supuestamente tengo uno de los rápidos y el de él era fuertísimo. Había días excelentes, pero buscábamos la manera en varios sitios por dónde comunicarnos. (Lima, mujer, 1)

Sí, sí, sí. Es un poco lento y demoran en cargar las páginas. Eso es un problema muy grande, muy grande, sí. [...] A mí lo que... lo que más me fastidia es la lentitud de internet. [...] Lo ideal es que sea rápido, pues, ¿no? y que pongan las antenas 5G. Las antenas 5G, dicen que con eso vamos a tener un internet muy rápido, eso sería lo ideal. Por lo demás, que hacen daños al ambiente, a las personas... Yo me he informado un poco por un familiar que sabe mucho de esas cosas y me dice que no hacen daño, y si hiciesen algún daño esas antenas es, pues, mínimo, mínimo. [...] Eso nomás, que sea más... La internet, que sea más rápida. Por lo demás, todo está bien. (Tacna, mujer, 1)

Del total de entrevistados, seis personas indicaron no tener conexión a internet. Principalmente, esto se debe a las carencias económicas que impiden sostener los gastos mensuales que implica contar con el servicio. Estas personas residían en las cuatro ciudades visitadas para el estudio; sin embargo, destacó que quienes no tenían internet también reportaron menor capacidad adquisitiva.

10.2. Experiencias de la pandemia y cambios en el uso de las TIC

10.2.1. Experiencias con la enfermedad COVID-19

Varios participantes reportaron haber pasado por cambios en su vida diaria a raíz de la pandemia iniciada en 2020. Particularmente, las experiencias relacionadas con la enfermedad que les aquejó, así como a sus familiares y conocidos, presentaron diversos retos dependiendo del estilo de vida de cada quien. Solamente una persona sostuvo que se había contagiado de COVID-19.

La pandemia ha sido, no solamente para mí, sino [también] para mi familia, porque primero me dio a mí el COVID, estaba aislado en mi cuarto y ya desesperadamente me encontraba, y a mí me dio la primera vez, después me recuperé y le dio a mi señora, a mi hijo, y gracias a Dios que a mi hija no le dio y a mis nietos tampoco. De ahí nos cuidamos, nos seguimos cuidando. (Lima, hombre, 2)

Algunas personas consideraron que fueron momentos tristes porque vieron a muchos familiares y conocidos enfermarse, y hasta sufrieron la pérdida de personas cercanas.

Todo eran malas noticias: y que mueren y que ¡uy! Un sobrino mío se enfermó gravemente, que lo quiero mucho como a un hijo, entró a UCI, lo entubaron. Me dediqué a Dios, a escuchar misas. Y así pasó la pandemia. (Lima, mujer, 1)

Bastantes así conocidos han fallecido. Han muerto. Así pues. Al hospital está yendo. Del hospital. Al hospital también no suelta, dice. [...] Así triste hemos pasado, señito. Más pena hemos pasado, pe. Así, de estrés, dice. De ahí no más estrés. No más. Estaba ya un poco mejorcito. Estrés no más. Con eso no más. [...] Ajá, sí. No hay ganas ni para comer. Así duele cabecita, pero poco, pe. Poco. No como ese COVID. Fuerte, señito. Cuando miramos y al frente está muriendo. Está feo, feo, feo. (Huancavelica, mujer, 2)

Ese sacaba zanja, así, zanja, zanja, zanja. Ahí los que han muerto... embolsados en la bolsa negra. [...] Así varios muertos. Entonces, la zanja también han hecho grande. [...] En televisión. Entonces, después el mismo tractor... acá, como estaba sacando la tierra ahí, entonces, con el mismo tractor... el mismo tractor le ha echado, lo ha tapado la zanja. Nadie no quería ver, no le dejaba verse a su familia, no se echaba siquiera con la tierrita, nada. Eso era triste. (Tacna, hombre, 2)

Al menos dos adultos mayores indicaron que su salud se vio deteriorada durante este tiempo por alguna aflicción que no era la COVID-19. Esto resultó significativo debido a que varios no pudieron salir a atenderse a causa de las medidas de cuarentena; y aun cuando estas fueron levantadas, decidieron no acudir a los centros médicos por miedo al contagio.

Creo que el cambio fue que se acelerara más mi cadera, más mi artrosis. (Cusco, mujer, 2)

Entonces, después de la pandemia, ¿sabes?, te cuento, me he enfermado con la próstata. (Tacna, hombre, 2)

10.2.2. Cotidianidad durante la pandemia por COVID-19

La mayoría de los entrevistados manifestó que la pandemia representó tiempos difíciles, aunque por diferentes motivos. Algunos señalaron que la mayor dificultad fue que no pudieron salir de su casa por el estrés que les causaba y los cambios en sus actividades cotidianas.

Ha[n] sido un poco tensos, un poco tensos. No totalmente tensos. Un poco aburridos, no totalmente aburridos. Pero yo sabía que tarde o temprano esto iba a pasar. Como en la vida, todo pasa. (Tacna, mujer, 1)

Sí, cambió bastante porque me alejé de mis amigos, mis amigos íntimos que tenía, me alejé, me alejé hasta de mi familia, de mis primos, me alejé de toditos, comencé a vivir como si estaría en el Ejército, aislado, sin amigos, así, solamente con mi hija, mi hijo y mi esposa, nada más. (Lima, hombre, 2)

Ya no, ya no trabajo, hace, o sea, nos ha encerrado en la casa, pues, ¿cómo se llama? Vizcarra. [...] O sea, nos ha encarcelado, como en calabozo, en la casa nomás. (Tacna, hombre, 2)

En varios casos, los adultos mayores no salían por miedo al contagio, y en ocasiones sus familiares no les dejaban salir. Los hijos u otros familiares de los adultos mayores prefirieron llevarles los víveres a su domicilio. A este respecto, no se reportó el uso de aplicativos para *delivery* de alimentos u otros bienes de primera necesidad.

Muy triste. Muy triste. Mis hijas nomás me han cerrado. Aquí, esto no más vivimos. Aquí, de mis hijos, de mis hijos, más acacito. Entonces, aquí, de mi hija, su casita arriba a la azotea nomás me hacen subir. [...] Ustedes, cuando te agarre esa pandemia, esa enfermedad, van a morir ya. No queremos todavía, aunque sea pues, ya ancianito viven todavía para decir mamá, papá, diciendo nos ha cuidado mis hijos. (Huancavelica, mujer, 2)

Varios adultos mayores indicaron que, a pesar del miedo al contagio, debieron salir a trabajar durante la pandemia. En otros casos, el mismo temor impidió que lo hagan, a pesar de la necesidad de generar ingresos. Por ese motivo, algunas personas debieron depender de sus familiares o conocidos como sustento económico.

Durante esos dos años nosotros hemos salido a la calle en busca de subvención para la alimentación ¿no? Hacíamos pequeños negocios, a veces no sales porque no hay ventas. (Huancavelica, hombre, 1)

Nada, trabajo no he tenido. Yo tenía un hijo, mi hijo se había quedado en la sierra, ahí está en la sierra. No me mandaba nada, solamente, he pasado misio. [...] Hay días que estoy mal, hay días que también que estoy bueno, entonces, hay días que, como estoy... Hace días que estoy... Hay días que estoy bueno, esos días que deseo ir a trabajar, pero mis familiares me han dicho "No puedes ir a trabajar, porque si tú vas a ir a trabajar, peor, te vas a poner mal", me dicen. (Tacna, hombre, 2)

Ningún participante manifestó trabajar de manera remota por medio de las TIC; quienes no estaban jubilados laboraban presencialmente. Solamente una mujer en Cusco reportó haber comenzado un emprendimiento de repostería, para el cual aplicativos como Instagram y WhatsApp le sirvieron como plataformas para promocionar sus productos.

Solamente estoy empezando a hacer los sábados y les ofrezco y les digo "También sé hacer bocaditos, sé hacer tortitas", que si quieren me pueden pedir cualquier día. Pero infalible hago los sábados para poder [...] mi sustento de la semana. Para los sábados, los ofrezco justamente los jueves y viernes, ofrezco por WhatsApp. (Cusco, mujer, 2)

La soledad en el confinamiento también implicó el desarrollo de pasatiempos en casa. En más de un caso, los participantes dijeron que pasaban varias horas del día viendo televisión. Adicionalmente, fue recurrente su preferencia por ver programas distintos de las noticias, dado que estas sumaban estrés, tristeza e incertidumbre en el contexto de la pandemia.

Al inicio de la pandemia, ¿qué es lo que hice? Bueno, entré al vicio de la tele. Me empecé a ver películas religiosas que justamente meses antes habían pasado: *Moisés*. Estaban volviendo a repetir. [...] Pero tanto era el vicio, y como no tenía nada que hacer, capítulo tras capítulo, jajaja. Mi hijo decía "Mamá, así lo vas a acabar rápido". Dicho y hecho, lo he acabado. [...] O sea, me he puesto a ver películas religiosas, o sea, novelas religiosas. Novelera. [...] ¿Habría hecho eso cuántos meses? Porque la luz vino alto, que la tele con el video, había salido jalada. (Cusco, mujer, 2)

Otra participante cuenta que, mientras las cuarentenas estuvieron vigentes, se aficionó a jugar en su celular. Sin darse cuenta, esto le ocupaba varias horas al día. Comenta que, una vez que las medidas de cuarentena fueron levantadas y volvió a salir con regularidad de su domicilio, su actividad en el celular disminuyó.

En mi tiempo libre, yo normalmente me gusta mucho el teatro, comedias. Me encanta, siempre estoy tratando de ver en diferentes sitios y tengo un par de jueguitos que paro mi celular o la tablet jugando. Ahí me pasó dos, tres horas sin darme cuenta. Cuando veo, “¿Tanto rato?” [me digo]. Ja, ja, ja. (Lima, mujer, 1)

Como se ahondará más adelante, al estar alejados de sus familiares y conocidos, las llamadas telefónicas fueron comunes en la cotidianidad de varios participantes. Sin embargo, este no fue el caso de todos; resalta el hecho de que entre personas de menores recursos económicos, en especial en Huancavelica (la región menos conectada), la comunicación con parientes por medio de tecnologías no fue muy recurrente.

10.3. Tipos de uso de las TIC y cambios durante la pandemia

10.3.1. Usos de celular

Como se mencionó anteriormente, todos los participantes contaban con un celular para comunicarse con otras personas. A pesar de ello, no todos tenían acceso a internet desde estos equipos. En ese sentido, se encontró que algunos recurrían a las llamadas telefónicas, mientras que otros usaban aplicativos que requieren conexión a internet, como WhatsApp o Facebook.

No utilizo [internet]. [...] Sí, tengo este celular. No puedo llamar. [...] El celular tengo solamente para llamada. Para llama, para que me llaman. Para que me llaman, pero no sé marcar. Para llamar, no puedo. Cuando me llaman, sí. Estito lo vas a machucar, me dice. Estito vas a machucar y vas a contestar. (Huancavelica, mujer, 2)

Nueve de dieciséis entrevistados contaron que hacían uso de WhatsApp y Facebook para comunicarse con familiares y amigos.

Con mis amigas, por ejemplo, más hablo por teléfono, por WhatsApp, y bueno, por mis amigos que están lejos o familiares que están lejos, mediante el Messenger. Después, también el Face. A veces cuelgo alguna foto y ahí alguien me dice “Qué alegría que estés así” o “¿Cómo estás?”, así. (Cusco, mujer, 2)

El WhatsApp... El WhatsApp sí lo uso. De las redes sociales, solamente el Facebook. Por ahí recibo las páginas de historia, de psicología. Yo uso Facebook básicamente para informarme y aprender. Del resto de redes sociales no sé. (Tacna, mujer, 1)

De WhatsApp, desayuno, almuerzo y comida, tengo que apagarlo en la noche. Si no, toda la noche sigue [...] Con mis compañeros de la universidad, de mi promoción de la universidad, de la universidad, con los que trabajé, con mis compañeros del colegio y con algunos familiares, por ejemplo, tenemos nuestro WhatsApp mi familia, mi mujer, mis hijos y yo. Hay otro que es de, por ejemplo, el apellido, por decir Pérez, me apellido Pérez, entonces toda la familia Pérez se mete ahí, ¿no? Después, por el lado mío, por ejemplo, y por el lado de mi señora

son los Maticorena y todos los Maticorena, entonces todo eso, y aparte algunos, aparte de que entramos así en grupos, también entramos en forma individual. (Lima, hombre, 1)

Por otra parte, dos personas indicaron que les entretenían los juegos de aplicaciones en la computadora o en el celular.

... hasta en la computadora yo jugaba, tenía juegos y jugaba. Claro, no esos juegos en red que dicen los chicos que juegan en su casa cada uno conversando. No, yo en mi simple computadorita jugaba yo el solitario, y eso era. Me entraba vicio también porque me ganaba la computadora. "¡No, yo quiero ganar! ¡Yo quiero ganar!". (Cusco, mujer, 2)

Los participantes también afirmaron que usaban Twitter (1), Instagram (1), TikTok (2) y Zoom (2). En un caso, una mujer lo utilizaba para asistir a terapias de rehabilitación física de manera remota.

Twitter también para ver las noticias, los mensajes. Le sigo al papa Francisco, le sigo a Rosa María Palacios, después, a Gol Perú, me gusta el deporte. Ahí, entonces, para esas cosas. A veces, hasta mensajes puedo escribir. Hasta mi hijo me ha dicho "Me has ganado, mamá", me dice. Él me dice que no puede twittear; yo sí, entonces. (Cusco, mujer, 2)

Con respecto al uso de TikTok, fue relevante la posibilidad de aprendizaje que representó esta aplicación. No obstante, se trató de un caso excepcional entre los entrevistados, ya que nadie más señaló conocer o utilizar dicho programa.

Continuamente, más por la repostería, porque yo siempre, me ha gustado la repostería, entonces, ahora más estoy en el TikTok, porque hay personas que hacen todo, decorados, esas cosas. Yo, pues, antes temblando hacía cuando me pedían "Haz una tortita para un niño, decorado con chantilly". Ya, así, para mí era un mundo, pero tenía que hacerlo porque sí o sí lo quería hacer. Ahora las veo hacer en el TikTok, así de cualquier cosa, igualito les sale bien. Entonces, ahora me estoy atreviendo más con el TikTok, a imitar. (Cusco, mujer, 2)

El siguiente testimonio representó un caso excepcional con respecto al uso del celular para emprender laboralmente: aplicativos como WhatsApp le fueron útiles a esta entrevistada no solo para comunicarse con personas que se encontraban alejadas de ella, sino también para vender postres y otros productos.

Ah, sí, todo a través de mi celular. Desde que se malogró la computadora, ya no he vuelto a tener ni laptop, nada. Pero ahora en el celular está todo, el internet, el Google, hasta paso mi pedido de Leonisa también a través de mi celular. Paso mis pedidos también por el esto. [...] Sí, mis pedidos hago. Como anteriormente le dije que trabajé con Leonisa, Unique, Natura. (Cusco, mujer, 2)

10.3.2. Cambios en el uso de las TIC durante la pandemia

Encontramos una serie de cambios en el uso de las TIC por motivo de la pandemia, los cuales ocurrieron de diversas formas. Por ejemplo, una persona mencionó que comenzó a hacer ejercicios con otras personas a través de Zoom; también llevó algunos cursos.

Pero más he estado con tejido, he estado con manualidades, porque yo pertenezco al seguro, al módulo de personas discapacitadas, y ellos por el Zoom nos dict[aron] cursos de manualidades. Entonces, he estado con eso. También los domingos nos dijeron que si queríamos hacer ejercicio. Yo encantada. Virtualmente me encantaría hacer ejercicio. Entonces, estábamos haciendo ejercicio, y eso creo que me ayudó que mi cadera no se avanzara más. Porque realmente, si no hacía eso, el dolor, más que todo, me martirizaba. No recuerdo, creo que desde junio del 20 hemos empezado a hacer los ejercicios por Zoom, pero los domingos. (Cusco, mujer, 2)

Por otro lado, una persona mencionó que se “volvió adicta” a juegos de aplicación durante la pandemia, pero luego, cuando ya se superaron las cuarentenas, su uso disminuyó.

Y de paso, volteo, mientras me gana, entonces tengo que esperar un tiempito porque no es continuo. Cuando tú vas perdiendo, te dicen, regresen [en] diez, quince minutos. Entonces entro al Face, entro al YouTube, entro a ver los TikToks, ciertas cositas por ahí, ver lo que han hecho otros en Instagram, esas cosas. [...] Aparte, ahí fue donde me hice adicta de los jueguitos. Porque adicta, adicta. Todo el día el jueguito. [...] Como te digo, el Zoom, el Meet, WhatsApp, escribíamos, ya no nos veíamos, pero hablábamos. Si fallaba un programa, entrábamos a otro, sí. [...] Sí, en la pandemia de todas formas me volví ya, como te digo, adicta al juego. Ahora que ya soy callejeando, ya es menos. (Lima, mujer, 1)

Para muchas personas, su uso del celular aumentó durante la pandemia:

Claro, más era que había que lolear por el teléfono. Por ejemplo, con los hermanos; con los hermanos que están fuera de la ciudad, entonces, a conversar con ellos, con mi sobrina que vive en Tacna, así. Nos quedábamos a conversar. [...] Con mis hermanos y con mi sobrina era más la llamada. WhatsApp era para mandarnos las fotos de qué estábamos comiendo, y que la bebé está haciendo esto. Para mandarnos videitos, saludarnos por los cumpleaños, cantamos el *happy* mediante el WhatsApp. (Cusco, mujer, 2)

Pasa volando cuando estás ahí en los juegos. Mientras yo estoy [en] actividad haciendo algo, me olvido de ese jueguito. Pero cuando yo no tengo nada que hacer, el jueguito me atrae, me jala. (Lima, mujer, 1)

Aumentó [su uso de internet]. No de una forma exorbitante, pero aumentó un treinta, cuarenta por ciento. (Lima, hombre, 2)

Sí, sí, sí. Sí ha aumentado. Antes no era tanto; por la pandemia es que ha aumentado. Hasta mis primas... Antes casi no me llamaban, ahora sí. Mis primas me llaman, mis sobrinos me llaman pa' preguntar cómo estoy. (Cusco, mujer, 1)

Aun así, algunas personas indicaron que usaron internet de la misma manera que antes de la pandemia.

No, de la misma manera lo he usado siempre. Durante la pandemia... Bueno, sí, quizás se ha incrementado un poco. Sí, sí. (Tacna, mujer, 1)

No, a mí no me ha pasado [usar más internet]. (Lima, mujer, 3)

10.3.3. Medios de comunicación tradicionales durante la pandemia por COVID-19

El medio de comunicación tradicional más utilizado es la televisión: al menos cuatro personas la ven con frecuencia. Solamente una persona afirmó que usaba la radio.

Los participantes indicaron que veían televisión sobre todo por motivos de entretenimiento, para sobrellevar el aislamiento. En segundo lugar, afirmaron que lo hacían para mantenerse actualizados con las noticias. En dos casos, los entrevistados contaron que evitaban ver las noticias debido a que durante la pandemia se reportaban muchos decesos, lo cual podía afectar su estado de ánimo.

Sí miramos televisión. Noticias. Eso también miramos. Noticias. Después, miro, por las tardes, animalcito. No sé en qué otro país. Animalcito. Ajá. Eso gusta siempre. Animalcito miro. Noticia. Lima, otros sitios. Mira. Ese no ma. (Huancavelica, mujer, 2)

10.4. Conocimientos y percepciones sobre las TIC

10.4.1. Conocimientos sobre internet

Diez de dieciséis participantes no indicaron concretamente para qué fines específicos consideraban que se podía utilizar internet.

Con respecto a los conocimientos sobre internet, destaca el hecho de que diez de dieciséis participantes no indicaron fines concretos para los que se puede utilizar este servicio. Identificaron, sin embargo, que los jóvenes son quienes tienen más presencia en internet y lo pueden utilizar para su educación.

Utilizan seguramente ellos [mis hijos, nietos], porque estudian. Y con internet, estoy diciendo que está. Será pues internet. Están estudiando. Están marcando. Así lo miro cuando entro a mis nietos, a su cuarto. [...] ¿Para qué le usará? ¿Qué cosa harán? Pero ahí están manejando su... su internet será, pe, ¿no? Ahicito, pero ¿qué harán? ¿Qué hablarán? O no sé pe. Pero ahí están. Así no más miro pe yo. Están viendo. Están marcando. Hay veces, se rien. Esa que noticia dicen. Así están. (Huancavelica, mujer, 2)

Eso no comprendo ni tampoco, no tengo idea cómo será, no sé, mi hijo ha terminado secundaria, él sabe cómo es internet, todas esas cosas. Yo no sé nada, tampoco no... Claro que sé mirar... Internet será como máquina de escribir, como antes que había, así será, así parece, ¿no? [...] ¿Qué cosa quiere decir *virtual*? (Tacna, hombre, 2)

Por otra parte, hubo quienes respondieron que es un medio de comunicación e incluso comentaron sobre aspectos técnicos de cómo funciona. Estas nociones estuvieron presentes, sobre todo, entre personas de regiones con mayores niveles de conectividad (Lima y Tacna) y recursos económicos.

A partir del próximo mes, creo yo, que ya debe haber fibra óptica. Yo ya sé esas cosas, esas noticias, no, ya sé. [...] Qué cosa, ya pregunto más, pues, cómo va avanzando la ciencia, para qué sirve. Que ya no sirve ya lo antiguo, ahora con la fibra óptica es mucho mejor, ya no se cuelga, es más rápida la velocidad. (Lima, mujer, 1)

10.4.2. Percepciones generales sobre internet

A lo largo de sus vidas, los adultos mayores han podido presenciar diversos cambios tecnológicos en el campo de las telecomunicaciones. En las entrevistas realizadas, algunas personas hicieron mención de tales procesos de transformación y de sus percepciones sobre las nuevas dinámicas de interacción que ocurren hoy en día. La entrevistada "Lima, mujer, 1" notó diferencias con las anteriores tecnologías de comunicación, como los teléfonos fijos, las cartas, etc. Indicó que, con la rapidez de internet, la gente está mucho más conectada, pero eso también podría traer ansiedad, ya que se espera tener todo el tiempo una respuesta inmediata de la gente.

Antes por eso éramos más tranquilos; porque la vida, tú te vas de viaje, "Buen viaje", ya sabías que no iban a saber nada durante tres días, mínimo, mínimo. Pero ahora tú sales, hasta dentro del avión, a la hora que bajas, en todo momento hay comunicación. Y eso es lo que a veces tienen a las personas un poco medias... y se desesperan: "¿Por qué no contesta? ¿Por qué no responde?". Ya tranquilos estábamos, que se podría haber caído el barco, el avión, el carro; uno tranquilo. Ahora es en tiempo real, por eso para una neurótica, pues. Sale mi hijo, "¿Por qué no me llama si hace dos horas salió?". O tomas un taxi, te vas a tu casa: "Oye, ya, ¿por dónde vas? ¿Qué estás haciendo?". ¿Cómo es? ¿No? Necesario, pero a la vez nos convierte en unas personas muy ansiosas. (Lima, mujer, 1)

Asimismo, la participante resaltó que la tecnología cambia a lo largo del tiempo, por lo que siempre termina siendo obsoleta, como fue el caso de los teléfonos fijos. Cuestiona si pasará lo mismo con los celulares, las tablets y las laptops. Según ella, los adultos mayores no tienen mucha necesidad de utilizar estas tecnologías, a diferencia de los jóvenes, quienes lo hacen para estudiar o trabajar de manera remota.

Hay muchas cosas que ya han pasado. Estos teléfonos fijos ya están pasando a la historia, ya no se necesitan. Ahora te cuesta veinticinco, treinta soles tener un teléfono fijo. Y antes era sumamente, pues... ahora ya no se necesita. [...] Como yo te puse el ejemplo, como hace años, las bibliotecas ahora no son necesarias. Como eran necesarios mucho antes los teléfonos fijos, ahora no. Tú preguntas "¿Tú tienes teléfono?", "No. ¿Para qué?". Porque, gracias a Dios, las tarifas han bajado. Antes era carísimo. Ahora también ha bajado en planes. [...] ¿Qué necesidad de estar con tu tablet, con tu computadora? Ya no. Aparte, como a esta edad ya no necesitamos hacer cuadros, cosas, nada, solamente verte grande, es la única diferencia [con] una tablet, una laptop. (Lima, mujer, 1)

En una línea similar, la participante "Cusco, mujer, 2" señaló que el celular le parece un aparato mucho más práctico en su cotidianidad, a diferencia de otros medios tecnológicos más "tradicionales". Concretamente, recogió el caso de las noticias que se vuelven repetitivas en la televisión; comentó que en internet es mucho más rápido y fácil consumir información de preferencia personal.

Sí, es que a veces ver en la tele las noticias, la misma noticia la dan cuatro, cinco veces. No, aburre. Robo, matanzas, robo, matanzas; esas son las noticias. Entonces, prefiero, lo apago y prefiero novelas, hasta mininovelas veo en mi celular. Entonces, ya pues. (Cusco, mujer, 2)

Esta opinión, aunque podría ser compartida por otros adultos mayores en el Perú, no fue recurrente entre los demás participantes del estudio, justamente debido a las diferencias en los niveles de acceso a las TIC. Como se observa para el caso de otras personas, la tenencia de un celular no implica *per se* “estar conectado” todo el tiempo, sino que también puede ser un medio de comunicación ocasional. Esto depende del acceso o no a un medio de conexión a internet, y en otros casos, de su calidad.

Para algunas personas, internet puede traer tanto beneficios como consecuencias dañinas, dependiendo de cómo sea utilizado por las personas.

Cómo es ahora, mira. Yo me mato de risa. Los chicos, en plena pandemia, les toman exámenes, todo; están con el monitor ahí y con el celular por abajo viendo las respuestas. ¡Dios mío! Cómo dicen “Yo, yo sé” y están mirando por el celular, lo tienen abajo y lo que está preguntando la maestra, el maestro, ya lo tienen. “Hazme tal cosa” y dan la respuesta. ¿Te das cuenta? Para algunas cosas muy bueno y para otras cosas, malo. Antes, por ejemplo, yo lo hacía, dejaban tarea, y yo iba a la biblioteca; hacía mi cola, me llevaba los libros, leía. Ahora no: todo está en el celular, en la tablet, en la laptop. Ahora ya es absurdo. (Lima, mujer, 1)

A los niños, incluso a personas que están en pleno desarrollo ¿no? chicos de catorce, quince, dieciséis hasta diecisiete años. Entran a páginas que no deberían entrar, claro que dicen la libertad, que ellos tienen que cometer sus propios errores, no, para eso están los padres, para poder orientar o los abuelos. Si mi nieta, por ejemplo, está viendo pornografía, ¡ah, qué bien! ¿no?... Automáticamente le digo a su padre, a su madre y que vean esta situación, ¿no? Pero los chicos saben tanto, caracho, que vuelven a entrar, ¿no? ¿Cómo harán? ¡Sabe Dios! De computación saben más que nosotros, nacieron con la computadora o nacieron con esta parte electrónica, ¿no? (Lima, hombre, 1)

La informante “Tacna, mujer, 1” indicó que poseer tecnología “tiene un costo”. Según su conocimiento, las tecnologías de telecomunicaciones pueden ser perjudiciales para la salud por las ondas que emiten. Sin embargo, sostuvo que es una necesidad. De la misma manera, la entrevistada “Cusco, mujer, 2” dijo que contar con internet es necesario.

Es el costo que uno tiene que pagar por la tecnología, ¿no? Algo, pues. Además, que en este planeta todo hace daño, desde las pinturas de las paredes, que tienen químicos, los tintes para el cabello... Si uno se pone a pensar, hay tantos artículos que son químicos, incluso para la ingesta de uno. Entonces, de manera absolutamente natural no se puede vivir en el planeta. Todo tiene un costo, el costo que se debe pagar, ¿no? Radiación, por ejemplo, o lo que emiten las antenas 5G. Sí, eso es entendible, ese es el precio también de la civilización, el precio de la civilización, sí. [...] Uno tiene que cuidarse, pues, con la información que a uno le llega. Igual que uno sale a la calle, tienes que cuidarte de todo lo que ves, lo que haces, igual es virtualmente también. (Tacna, mujer, 1)

Es que no sé, pues. Si no sé, por eso no utilizo. Mi hija ya también me dice ese wifi no sé qué cosa. Dice que eso hace daño [...]. Hacen daño esas cosas. El celular también. Mirar hace daño. Televisión también igualito. Mi hija dice igualito. No, mamá. Es malo mucha electricidad. No lo... Por ahí está mal tu vista. Todo eso. Por todo eso, no miro. (Huancavelica, mujer, 1)

10.4.3. Percepciones sobre los usos que otras personas hacen de internet

Una entrevistada indicó que algunas personas mayores no quieren aprender a usar internet.

Yo tengo una hermana. Mi hermana tiene ahorita... son tres años... ponte que tenga tres años más que yo, que tenga setenta. Tiene un hijo que también está, él está en Canadá. Y le compró cositas, su microondas, porque mi cuñado es más, mucho más viejo, tiene como noventa años, le lleva muchos años a mi hermana. Pero él es el más pilas; mi hermana, no. Tú le dices a mi hermana "Mira la computadora". No le da ganas de aprender. No quiere aprender cómo funciona un celular. Muchas veces se le ha explicado para podernos ver por el WhatsApp. [...] Les compra el hijo, les compra para estar conectado con ellos. Como le digo, es imposible. Él quiere aprender, pero no le da la cabeza. Mi hermana ni michi, no le interesa. [...] Ella quiere que le llamen al teléfono en casa y ahí contesta. O sea, no quiere adelantarse un poquito más. Se le hace un mundo y no pone interés. Si tú no pones interés, nunca vas a aprender algo simple. (Lima, mujer, 1)

Otras personas indicaron que las personas mayores deberían aprender a usar el celular e internet para ser independientes:

Por más añitos que uno tenga, es bueno ser independiente; es bueno saber para toda la vida. Porque si tú quieres saber algo, tienes que esperar a que tenga tiempo, que lo quiera hacer, que no se moleste, porque a veces cuando quiere hacerlo se molesta. "¡Eso tan fácil! ¿Cómo no vas a...?". Y aparte, no es bonito que nos traten como inútiles. (Lima, mujer, 1)

Si hasta los niños saben cómo manejar un celular. [...] Sí. De la gente... la gente mayor, la gente muy mayor. Lo rechazan porque le tienen miedo básicamente. Uno teme lo que no conoce, uno teme lo que no conoce, y la gente se queda en ese punto, no se dan el trabajo de pensar "¿Por qué no voy a poder aprender?". [...] Sí, prefieren quedarse en... y ser analfabetos... ¿cómo dicen?... funcionales, ¿no? Analfabetos virtuales será. [...] Las personas adultas mayores] Son las más vulnerables. Bueno, pero también hay algunos jóvenes que por su codicia también caen. (Tacna, mujer, 1)

10.4.4. Experiencias y percepciones con respecto a la telesalud

El uso de la telemedicina, o la atención médica remota, se volvió recurrente a raíz de la pandemia de la COVID-19. Sin embargo, no todas las personas han podido acceder de la misma manera a estos canales de atención. Las desigualdades en el acceso a la conexión a internet u otros recursos, como los celulares, representaron verdaderos obstáculos a este respecto. Del total de participantes del estudio llevado a cabo en el Perú, tres personas indicaron tener experiencias con telesalud. Específicamente, una mujer reportó no haber tenido problemas; otra indicó que hubo algunos problemas en la atención, pero que dependía en gran medida del trato del personal; y finalmente, una mujer comentó que había tenido una pésima experiencia. Particularmente, otra entrevistada relató que recibía una atención constante al tener una condición persistente (artrosis) y haber participado de un proyecto piloto de atención remota del sistema EsSalud.

... yo pertenezco [a] EsSalud, pertenezco al módulo de los discapacitados. Ellos habían contratado a la persona para que haga tipo terapia, los ejercicios de terapia. Era como un taller más. Los lunes era mi taller de manualidades y los domingos era mi taller de terapia. También desde Lima hicieron, primero, antes de nosotros recibir los ejercicios o cuando ya estábamos recibiendo los ejercicios, hicieron

también a nivel nacional, del módulo de EsSalud, y nos invitaron, y participamos. Bueno, yo participé haciendo los ejercicios. (Cusco, mujer, 2)

Por otro lado, para quien tuvo una mala experiencia, esto se debió a que el personal no le daba una solución correcta y minimizaba su sentir.

Me han hecho a mí teleconsulta. [...] Mala, pésima, pésima, porque... Yo sufría de taquicardia, todo es "estrés, estrés, estrés". "Sí, es estrés por la pandemia". No era estrés. ¿Qué había pasado? Que podía tener un soplito al corazón, que podía hacerme, y por el cambio estacionario, no sé qué me detectaron para presión alta. "Tiene estrés, cuadro de estrés". Te pepean, te pepean, y no te están combatiendo tu mal, sino te duermen. Volví a llamar otra consulta. "No, es que no le hace efecto esta pastilla, entonces, la de acá, esta de acá...". Me tenían como idiota, no, pues. (Lima, mujer, 1)

En otro caso, así como en el de la persona que tuvo una buena experiencia con la telesalud, no se encontró la percepción de que las consultas remotas puedan reemplazar la atención presencial.

No me gusta. [...] Las teleconsultas no me gustan a mí. Y las teleconsultas que hacen los médicos, no te hacen mirando, es solo consulta por teléfono. Aunque te miren, igualito. En cambio, tú vas presencial, y te ven qué tienes, te miden la presión, las palpaciones, cómo va tu saturación. (Lima, mujer, 1)

Reemplazarlas... no creo. Bueno, la dolencia que yo tuve no fue algo grave. No fue algo grave, pero si es un caso grave, tiene uno que ir a la consulta presencial. [...] No siempre es lo mismo, solamente en algunos casos sí la teleconsulta es válida. [...] Sí resultó bien porque el médico me preguntó cuál eran los síntomas de mi malestar, me indicó una prueba, una ecografía, me la programaron, me la hicieron y el mismo médico, a través de teleconsulta, me dio el resultado y, bueno, todo bien. (Tacna, mujer, 1)

Sí, porque hasta el mes pasado he estado, digamos, me llamaban y me decían: "Tal día vamos a llamarla para poder saber cómo está su salud". Como los niños hacían... ¿cómo dicen eso? Por tele nomás estudiaban. Así médicos también... No sé cómo dicen eso. Me han visto virtual. Pero a mí no me gustaba eso porque no es como presencial que el médico te ve, te escucha, tu cosa, cuál te duele. Por virtual no, pues. Y no me gustaba eso. No es lo mismo. Ahora recién este mes he ido a presencial. Eso es mucho mejor porque ahí te ven qué es lo que tienes y te dicen "Esto, esto, esto tienes". Virtual no. No pueden ver bien. A veces me daban terapia por virtual. ¿Cómo voy a hacer esa terapia por virtual? No es como presencial, que a uno le dicen "Estira la mano" o "Agáchate" o "Haz algo". ¿Pero en virtual? (Cusco, mujer, 1)

10.4.5. Experiencias y percepciones con respecto a los trámites en línea

Solamente cinco de dieciséis participantes hicieron referencia a la experiencia de hacer trámites en línea.

Solamente cinco de dieciséis participantes mencionaron algo respecto a la experiencia de haber realizado trámites en línea. En el primer caso, se trata de la participante "Tacna, mujer, 1", quien pudo culminar sus estudios superiores y se desempeñó como docente durante su vida laboral. Ella comentó que, como parte de su trabajo, tuvo que mandar documentos ante entidades estatales. Debido a

que había tenido una formación en habilidades digitales a través de un curso que costó por su cuenta, indicó que le pareció un proceso relativamente sencillo de aprender. Asimismo, mencionó haber realizado transferencias bancarias en línea.

Mando documentaciones. [...] Sí, exactamente, esa es la palabra. He hecho trámites ante la Dirección de Educación, ante el municipio también, porque no había otra manera de hacerlo. [...] Los maestros tenemos una cuenta en el Banco de la Nación, entonces por ahí hacía, algunas veces he hecho transferencias, sí, transferencias bancarias. [...] Pese a que yo por primera vez hacía esos trámites ante la región de Educación y ante el municipio, no me fue difícil, pero sí, uno tiene que invertir tiempo. (Tacna, mujer, 1)

Por otro lado, están quienes nunca han realizado trámites por medio de internet. Este fue el caso de casi todos los participantes, sin importar la región. Sin embargo, se encontró que una diferencia entre los adultos mayores era que quienes tenían mayores recursos económicos podían elegir no hacer los trámites (por ejemplo, por miedo a la delincuencia en línea); mientras que quienes tenían menores recursos económicos indicaron que no podían hacerlo porque no tenían cómo ni con quién aprender.

No he tenido necesidad porque acá está [el] Reniec. Después, otra cosa no he necesitado, pero yo sé que todo se hace ahí. (Lima, mujer, 1)

Por más que querría, no se va a poder, no se va a poder. [...] Sí, me interesaría, pero no puedo, no está en mi cabeza, ni punto de escribir, ni punto de leer, no está, no está. (Tacna, hombre, 2)

Algunas personas tienen conocidos que han realizado trámites por internet. Consideran que pueden ser útiles, pero también peligrosos.

Todo: sacar un antecedente penal, sacar tu partida de nacimiento... [...] Por una sobrina sé que sacó su partida, la hizo acá, no sé qué cosa que tenía que ir a Relaciones Exteriores, porque quería hacer el divorcio de una prima de ella. Hizo los trámites, le dijeron todo lo que tenía que decir, todo lo que tenía que llevar. Bien rapidito fue hasta el centro y se demoró como cuatro horas en una cola. Por acá es mucho más fácil. [...] Peligrosos. Claro, porque ahí te salen tus estados de cuenta, dónde vives, con quién vives, todo. Te conocen a ti: "Oye, ¿cómo se llama? ¿Dónde vive? ¿Qué hace?". Toda tu vida te sale. (Lima, mujer, 1)

10.5. Factores positivos para la adopción de las TIC durante la pandemia

10.5.1. Percepción de beneficios

Quienes usan internet conciben que los principales beneficios son la rapidez de los procesos (trámites, buscar información, comunicación), mantenerse en comunicación y acceder a la información. Asimismo, es útil para almacenar información.

Información; para mí, el internet es información, mucho más que entretenimiento. Te digo, para mí es superútil. Yo no podría vivir en un campo donde no hay internet; no, ya no. Tendría que jalar una antena para tener internet. Yo ya no concibo la vida sin internet. Y eso que yo ya soy una persona de edad. Ustedes peor, se loquean. Es algo necesario. (Lima, mujer, 1)

Absolutamente sí [internet trae beneficios a mi día a día]. Me entero de las noticias en cualquier parte del mundo, ¿no? Las noticias que sucedan en cualquier parte del mundo, de las noticias obviamente locales, me mantengo comunicada con mis familiares y para mí es indispensable. Creo que estar sin eso... sería retroceder mucho. (Tacna, mujer, 1)

A diferencia de otras tecnologías, varios participantes consideraron que el celular es el aparato más práctico por su portabilidad y por tener pantalla táctil, a diferencia del teclado de la laptop.

Yo creo que, por lo que está a la mano, el celular. El celular, porque es un aparato pequeño, fácil de llevarte, es tan portátil que no tengo que cuidarlo. Mientras que la laptop todavía hay que tenerlo mucho cuidado. Claro, cuidarla de que se caiga. [...] Entonces, sí, el celular ha sido un medio que nos ha ayudado a poder estar cerca con nuestros seres queridos. (Cusco, mujer, 2)

Mejor que tu agenda de mano, que tu secretaria. (Lima, mujer, 1)

10.5.2. Aprendizaje de habilidades digitales

Algunas personas recibieron ayuda para aprender a usar el celular e internet, mientras que otras no. Para algunos fue difícil aprender porque olvidaban rápidamente.

Tú sabes de que él me enseñaba. Pero al día siguiente o al subsiguiente, ya no sabía. Entonces, "Instálame y que sea fácil para mí, uno o dos botones suficiente", le decía. (Cusco, mujer, 2)

En otros casos, las habilidades aprendidas pueden ser consideradas básicas y puntuales.

Así me enseñaron. Entonces, estito no más lo machuco. Contesto. No hago ni recargar. (Huancavelica, mujer, 2)

Cuando los recursos lo permitieron, se optó por talleres para adquirir más habilidades. Sin embargo, este fue el caso de muy pocas personas; particularmente, quienes vivían en la ciudad de Lima, tenían mayor capacidad económica, y habían culminado, al menos, el nivel secundario.

Sí, hace veinte años atrás aprendí los cursos básicos de cómputo porque hay que actualizarse. (Tacna, mujer, 1)

10.5.3. Asistencia en el uso de internet

Las personas que no sabían usar internet solían solicitar ayuda a conocidos o familiares para llevar a cabo algunos procedimientos.

Sí, si no está mi hijo, está mi nieto. A mi nieto le digo, papi, quiero esta cosa, y lo busca por internet. [...] Claro, podría ser, porque a veces sale cualquier cosa, me dicen oye en internet ha salido esta cosa y le digo a mi hijo, a mi nieta para buscar, tal cosa ha salido, entonces me informan ellos [...] Sí, ahorita le he dicho a mi hijo que me sacara dónde me toca votar y mi hijo me dice papá, ya no vayas a votar allá, te toca en este colegio. Luego hacemos para que votes ahí. (Lima, hombre, 2)

[Mis familiares o amigos] Me han apoyado [para hacer trámites, para renovar el DNI, para sacar citas con el médico por internet]. (Huancavelica, hombre, 1)

Bueno, como hemos estado confinados, bueno, en el trabajo, los jovencitos que conocen mucho me han enseñado, ¿no? Porque, o sea, de saber usar, ya hace mucho tiempo no veía algunas cositas, ¿no? Pero para perfeccionar, para hacer algún tipo de documentos, cuadros, esas cosas eran las que me aburren un poco, ¿no? Pero me han enseñado y he aprendido. Y mis hijas también saben, no sé cómo saben, pero me han enseñado (Tacna, hombre, 2)

Se recurrió a la ayuda de conocidos sobre todo para realizar trámites a través de internet:

Mi hijo entraba con mi DNI y salía que no, que estaba mal mi fecha de emisión. Entonces, no, no he recibido ningún bono durante la pandemia. (Cusco, mujer, 2)

Ajá, entonces, parece que acá te sale siempre, a los que son de confianza también, ahora tú me dices tú eres de confianza, yo soy de confianza también, ¿no es cierto? Entonces, yo te digo ahorita "parece que puedes leerme... mi bono", yo te doy mi nombre, entonces, número de DNI. (Tacna, hombre, 2)

Me ha dicho "A ver, dame tu número de tu DNI. Su pase. Su emisión. ¿Qué tal? ¿Te han dado algún bono?", diciendo me dijo. [...] Me dijo que no. No ha salido, porque a mi hijo, como trabajaba en el mercado. Le he dado, ¿cómo se llama? Le he garantizado con banco. (Huancavelica, mujer, 2)

En un caso se reportó que el aprendizaje era difícil porque la persona que le ayudaba no tenía paciencia.

Sí, claro. Al principio era un poco complicado, pero dale yo ahí. Tú me enseñabas mal, me iba más allá. "¿A ver cómo es? Porque me han enseñado mal y me gritan". [...] Siempre me enseñaban a mí, pero, te estoy hablando años, me quedaba calladita, porque así me ponía su mano grande, así, así, nada. Y no me gusta que me digan que soy sonsa. "¿Aprendiste?", "Mmm, mmm". No había aprendido nada. Pero yo en las noches agarraba y jugaba. (Lima, mujer, 1)

Dos personas de mayores recursos económicos tuvieron acceso a talleres de computación, con experiencias diferentes.

Una vez me inscribí en la Municipalidad de Miraflores, pero era lunes, miércoles, era un grupito bonito, y la persona que enseñaba faltaba mucho y aburría. Como éramos personas ya mayorcitas, entonces, decíamos para ir a otro. Íbamos a otro, pero era muy lejos, en el Centro de Lima. Ya no. Pero sí me llegué a inscribir en Miraflores. Ahí es donde llegué a ver ciertas cositas, que para qué sirven; pero la persona que iba faltaba mucho. No se aprendió. [...] En ese tiempo, eran personas de 80 años, 81 años. Que se les veía paraditos, se les veía bien. Pero querían, pues, porque sus nietos, sus bisnietos no les enseñaban. Iban con sus laptops nuevitas, bonitas, que no sabían ni para qué servían, ja, ja, ja. (Lima, mujer, 1)

Yo tomé clases particulares. [...] Muy buena, novedoso totalmente para mí, una experiencia novedosa. Sí pues, yo no tenía ningún celular, no tenía una laptop, entonces para mí todo fue nuevo. (Tacna, mujer, 1)

Sin embargo, la mayoría de participantes nunca recibió un apoyo para aprender a usar dispositivos tecnológicos o internet.

No [mis amigos y familiares no me han ofrecido apoyo para aprender a usar internet]. [...] Sí aceptaría [si me ofrecieran apoyo]. [...] Talleres de la Municipalidad [sería mi forma preferida de aprender a usar internet]. Puede que mi hijo no tenga tiempo. (Huancavelica, hombre, 1)

10.5.4. Autonomía en el uso de internet

Las tres personas que usaban internet a diario y de manera independiente también reportaron haber tenido cierta autonomía en el aprendizaje de sus habilidades digitales, ya sea por curiosidad o por no tener a alguien que les pueda enseñar.

Entonces, antes de pedir [ayuda], comienzo a ver. [...] Y así ando en la noche. Es mío, yo lo malogro, ja, ja, ja. Y comenzaba a practicar lo que yo aparentemente ya sabía, y aprendía sola. Le daba, le daba, le daba. Borraba cosas, borraba, pero aprendía. (Lima, mujer, 1)

Por mi cuenta nomás [aprendí a hacer trámites por internet], porque no es difícil, por mi cuenta nomás. (Tacna, mujer, 1)

10.5.5. Motivaciones para el uso de internet

Con respecto a las motivaciones para usar internet, se registraron diversas experiencias entre los adultos mayores de las cuatro ciudades visitadas. Particularmente, al menos dos personas se refirieron explícitamente a internet como un servicio necesario.

Lamentablemente, el internet es el que mueve, el que nos ayuda a estar al tanto de las cosas que pasan, al tanto de, por ejemplo, los noticieros de ahora, algunas veces yo me entero de noticias actuales en el TikTok. Esas noticias que, como se dice, ya están refritas, recién las están pasando en los noticieros de la tele. Entonces, como digo, el internet, aunque cueste, es necesario. (Cusco, mujer, 2)

Necesario, útil. No podría vivir sin él, ja, ja, ja. En mi vida se ha vuelto bastante importante, como te digo, yo todo consumo, todo pregunto, todo veo. (Lima, mujer, 1)

Según la entrevistada "Tacna, mujer, 1", quien tiene altas capacidades adquisitivas, aprender a usar internet era una cuestión de "actualizarse". En otras palabras, no quiso mantenerse al margen de los avances tecnológicos; por ese motivo, decidió inscribirse a clases particulares para aprender a usar el internet y la computadora.

Tenía que actualizarme porque no puedo quedarme sin saber de las tecnologías modernas. Yo soy una persona que me gusta informarme, leer y bueno, ¿de qué otra manera podía hacerlo? A través del internet, de las tecnologías. No hay otra forma. (Tacna, mujer, 1)

De las personas que no usaban internet, solamente una reportó que le habían incentivado a aprender a usarlo. Por su parte, dos participantes dijeron que les gustaría aprender si tuvieran la oportunidad.

Quisiera comprarme, pero, como no conozco, yo no manejo así, no sé manejar esos celulares. [...] Entonces, mejor no, así quizás puedo comprarme como te estoy mostrando mi celular. [...] Como no sé manejar, no, mejor no. [...] Creo que no, el celular claro que yo estoy buscando así como este, así equipo, así celular, más o menos quisiera otro celular, pero, si no es este celular, hay otros celulares, un poquito más grandes he visto. (Tacna, hombre, 2)

Poder aprender, claro ¿por qué no? Habiendo un tiempo, mis hijos son rápidos, pero en el taller, yo creo que se demoran un poquito más, te tienen paciencia. [...]

Claro, si hubiera una oportunidad así, a veces también por factor tiempo también, se me ocurre a veces, como le digo, estoy desocupado y hay un momento que viene otro y me dice oye [...], dame una manita, hay un trabajo, también se me puede cruzar. [...] Por eso quisiera aprender, para no estar fastidiando a mis nietos, esperar a que venga mi hijo, entonces, como le digo, en un taller tienen más paciencia para enseñarte, te enseñan más a fondo. Si hubiera una oportunidad para esa cosa, claro. (Lima, hombre, 2)

Quienes no sabían leer ni escribir tenían la percepción de no poder aprender tan fácilmente habilidades digitales. Esto fue más recurrente entre las personas de Huancavelica, Tacna y Cusco.

Sí, pe [me gustaría aprender a leer y usar dispositivos]. [...] ¿Pero puedo aprender todavía a leer? No, señorito. (Huancavelica, mujer, 2)

Hasta ahora quiero así nomás, así nomás, como no sé leer, no sé escribir, cómo voy a saber, ahí saldrán, pues, todas las letras, palabras. [...] Y no sé leer, claro que me estaría bien para estar manejando computadora, pero de qué yo voy a sacar, pues, ¿no? Como no sé nada, ¿cómo voy a sacar? No se puede, no se puede. [...] Por más que querría, no se va a poder, no se va a poder. [...] Sí, me interesaría, pero no puedo, no está en mi cabeza, ni punto de escribir, ni punto de leer, no está, no está. (Tacna, hombre, 2)

Pero como yo no sé leer, como no sé leer, como no sé, no recibo. Ahí nomás queda, pues, ya no saco de ahí y tampoco no sé cómo es ya, ahí nomás queda. (Tacna, hombre, 2)

10.6. Factores negativos para la adopción de las TIC durante la pandemia

10.6.1. Dificultades en el uso de las TIC

Dos de dieciséis participantes reportaron que padecían dificultades de visión en el momento de usar el celular, mientras que una tenía problemas para mover las articulaciones de las muñecas.

Bueno, como ves, yo ya uso lentes. Entonces, no tengo ninguna desventaja. Sí, porque, tú lo puedes agrandar las letras. Solamente que sí, cuando agrandas, creo que hace más daño. ¿Por qué? Porque al momento que agrandas tienes que estar corriendo. Como estás agrandando para ver, corres, corres, y creo que eso también daña la vista. Entonces, preferible, si son textos en letras muy pequeñas, textos donde no entra la pantalla, es preferible no leer. (Cusco, mujer, 2)

¿Lo que he notado sabes qué es? Es de forma inconsciente, como digo, entro al TikTok, no te das cuenta del tiempo en el TikTok. Son videos tan cortitos que solamente cuando entro al que es en vivo, ahí no más me doy cuenta de que estoy buen tiempo. A veces no me doy cuenta de la batería. Ahí siento que mi mano empieza a sentir un cierto fastidio en los dedos. Entonces, ¿por qué es? Miro mi celular y la batería ya está seis, en siete. O sea, empiezo a sentir. (Cusco, mujer, 2)

Sí, yo quisiera, pero ahora lo que me complica es la vista, ya estoy bajo. [...] La vista también ya me ha bajado, la vista, hasta el ruido ya [se] está yendo ya hasta el ruido. A veces escucho, a veces ya no escucho, cosas que me confundo, parece que [ininteligible 23:07] y busco acacito, no está ya, busco otro sitio, nada, otro sitio busco, ahí había sido. (Tacna, hombre, 2)

Hay celulares que son más grandes, incluso las tablets, que yo no tengo, ¿no? Pero además en los celulares puedes ampliar las letras. No, para mí eso no es un problema, para mí el único problema es la lentitud del internet, hay horas en que es muy lento, lo demás no. (Tacna, mujer, 1)

Solamente una persona mencionó la dificultad en el uso del celular que lo llevaba a confundirse de chats. Según la participante, esto podía ser perjudicial debido a que había el riesgo de divulgar información privada o susceptible para otras personas. En sus palabras, esta dificultad también implica que el usuario debe prestar atención a sus acciones.

... te quiero responder a ti "Sí, está bien" y después estoy mandando a otra persona. Pero es equivocación mía, no es del internet ni de teléfono. Te meten a un montón... Yo tengo un montón de grupos de WhatsApp. Entonces, quiero responder a uno y me está llegando el del otro. Quiero responder a otro y quiero responderte a ti, y estoy respondiendo a otro. Pero es por falta de atención o de fijarme bien, pues. (Lima, mujer, 1)

Solamente una persona manifestó que tenía miedo de malograr el celular debido a que no sabía utilizarlo, por eso prefería mantenerse al margen de esta tecnología.

Temor. Se puede malograr, puedo tocar una tecla, lo puedo bloquear, tengo temor. Sí, por temor no me acerco. (Lima, hombre, 2)

Al menos cuatro participantes de las regiones menos conectadas (Huancavelica y Cusco) no sabían leer ni escribir. Según indicaban, esto había representado un obstáculo en el momento de querer usar internet.

Sí, porque no sé leer nomás. Nombrecitos pondrá. Así letritas, pero no sé. No puedo leer para contestar. O no puedo llamar. (Huancavelica, mujer, 2)

10.6.2. Asequibilidad

Tres de dieciséis participantes indicaron que, sin importar cuánto cueste el servicio, internet es un bien necesario.

Entonces, de hecho que todo servicio tiene costo. Entonces, está carito, eso es cierto. Ahora que nuestra economía está siendo tan golpeada, sí es carito el internet. [...] Es un mal necesario. Es un mal necesario. Así que cueste, necesitas para poder estar conectado, como se dice, con los demás. (Cusco, mujer, 2)

No, no, no, no. Yo te digo, trato de contratar todos los servicios porque son necesarios. (Lima, mujer, 1)

Si bien se reconoció que no todas las personas tienen las mismas oportunidades, para quienes sí cuentan con internet, hoy en día existen varias facilidades para que más personas puedan contratar el servicio de internet.

Sí pues, hay personas que no... que no pueden comprarse un celular, pero... o una computadora, una laptop, pero es que ahora dan muchas facilidades para la adquisición de estos equipos y el que menos... Hasta la[s] persona[s] que tienen una economía muy limitada, tienen acceso a un celular aunque sea simple, ¿no? son baratos. (Tacna, mujer, 1)

Para cuatro de dieciséis participantes, la falta de recursos económicos impedía que se compren un celular o soliciten servicio de internet.

No, como estuve sin trabajo, no había, ni pensar siquiera en comprar. (Lima, hombre, 2)

Sí puedo usar. Puedo utilizar otro celular [u] otros equipos, pero no sé pe. No puedo pe. No hay plata ¿Cuánto c[o]stará eso pues? [U] otros grandes celulares. Grandes celulares. Así grandes. Planchas. [...] Ajá. Más grandecitos. Eso también puedo tener. Puedo usar, pero ¿cuánto c[o]stará pe?" (Huancavelica, mujer, 2)

10.6.3. Experiencias y percepciones de riesgos al usar las TIC

Si bien ningún participante señaló haber pasado por una experiencia negativa usando internet, varias personas comentaron sobre casos que habían escuchado de sus conocidos, amigos o familiares.

Sí. Mi hijo mismo, lo han estafado algunas veces en compras, ¿no? No confío mucho en realidad. No pienso hacer compras por internet. (Tacna, mujer, 1)

Entre los inconvenientes para utilizar internet se encontraron algunas condiciones físicas que dificultan la accesibilidad (por ejemplo, problemas oculares o enfermedades como la artrosis); la exposición al robo en la calle; el riesgo de sufrir estafas o ser engañados; la información falsa y la exposición a ondas electromagnéticas que supuestamente serían dañinas para la salud. Se resalta que las personas jóvenes están más expuestas a riesgos, ya que, en perspectiva de los adultos mayores, estos últimos no realizan las actividades potencialmente más peligrosas.

Yo no quiero porque te malogra la vista a veces estar en ese mismo. Pero no puedo, me jala, me jala, ja, ja, ja. (Lima, mujer, 1)

Para la calle más ando con este, que tengo miedo de que me roben. Como acá tengo Twitter, tengo TikTok, tengo Instagram, o sea la mayoría de programas está acá. Mientras que acá solamente tengo pocos: teléfono, WhatsApp, Face, Messenger. Pero acá es donde tengo más. Con estos voy a la calle. (Cusco, mujer, 2)

Entonces, para mí, realmente, el internet tiene ventajas y desventajas. Puede ser verdad como puede ser mentira. Por ejemplo, ¿cuántos artistas no han matado para publicar en el Face o el internet? ¿No es cierto? Entonces, no es al cien por ciento creíble el internet. No, al menos yo no creo al cien por ciento. (Cusco, mujer, 2)

Desconfío de hacer compras por internet porque hay muchas estafas. (Tacna, mujer, 1)

Bueno, según lo que yo he estudiado o he leído o mensajes que me llegan, he visto que para que te llegue el internet te jala ondas. ¿No es cierto? Entonces, esas ondas te afecta[n] el cerebro. Es por eso que yo más uso, a veces cuando recibo llamadas, le pongo altavoz para no tenerlo al oído, porque sé que las ondas va[n] siempre [a] afectar al cerebro. (Cusco, mujer, 2)

Todo tiene un costo, el costo que se debe pagar, ¿no? Radiación, por ejemplo, o lo que emiten las antenas 5G. [...] Los mismos riesgos, claro, por internet o estando afuera en la calle. (Tacna, mujer, 1)

Particularmente, una mujer comentó que las redes sociales podrían ser peligrosas por el contenido de tipo “dañino”. Con esto, se refería a que se difunde mucha información falsa, innecesaria e influenciable al pensamiento.

Porque, bueno, no sirve mucho estar en las redes sociales porque ahí hay cosas buenas y cosas malas, ¿no? Cosas que son muy inútiles, dañinas. No sirve consumir mucho el tiempo en ese tipo de información. [...] A ver. Asuntos falsos. Tratóndose de COVID, eran... información que llegaba a uno... falsa, absolutamente falsa. Eso es perder el tiempo porque le distorsionan el pensamiento de uno. (Tacna, mujer, 1)

Según una participante, las personas mayores están más expuestas a ser engañadas en la web. Esta es una opinión que no ha sido compartida por otros entrevistados.

Sí, claro que los hay. Yo me he chocado con esos riesgos. Estoy navegando y dicen, por ejemplo, “Usted ha ganado tanto dinero” o “Usted se ganó una camioneta, deme sus datos personales”. Entonces si uno no está atento, pues cae, ¿no? Caen, por lo general, las personas que son mayores. (Tacna, mujer, 1)

10.6.4. Percepciones negativas sobre la edad y el uso de internet

En el caso particular de la participante “Cusco, mujer, 2”, su hijo y sus amigos se sorprendían de lo actualizada que estaba en el uso de internet. Esto demuestra que no solo para las personas mayores usar internet es algo “insólito”, sino que también resulta un fenómeno poco común para las personas jóvenes.

Creo que es... “la abuela más...”. ¿Cómo me ha dicho mi hijo? Que es “la abuela más...”. Sus amigos dicen “No parece que tuviera esa edad”. No, no recuerdo, utilizó un término. Pero yo le digo, esta es mi forma de ser. Mi hijo siempre me abraza y me dice: “Me gusta cómo eres”. Así que ya, con eso no me siento que no debo de hacerlo, sino seguir a lo que soy. (Cusco, mujer, 2)

Para algunas personas mayores, son los jóvenes quienes entienden internet mucho mejor, razón por la cual no sienten la motivación ni la necesidad de aprender a utilizar estos medios. En algunos casos, se mencionó que, si fueran más jóvenes, tendrían mayor capacidad y más razones para aprender a utilizar el internet y los celulares.

Mi hijo, mis nietos sí, pero para mí es una cosa esencial para la juventud, saben temas que a veces uno no sabe, a veces me preguntan, papito, y buscan y encuentran, es una ayuda para ellos, para mí es una cosa que no lo puedo, que no entiendo. (Lima, hombre, 2)

Si hasta los niños saben cómo manejar un celular. [...] Sí. De la gente... la gente mayor, la gente muy mayor. Lo rechazan porque le tienen miedo básicamente. Uno teme lo que no conoce, uno teme lo que no conoce, y la gente se queda en ese punto, no se dan el trabajo de pensar “por qué no voy a poder aprender”. [...] Sí, prefieren quedarse en... y ser analfabetos... ¿cómo dicen?... funcionales, ¿no? Analfabetos virtuales será. [...] Las personas adultas mayores] Son las más vulnerables. Bueno, pero también hay algunos jóvenes que por su codicia también caen. (Tacna, mujer, 1)

Sí, no se va a poder. Es que, a ver, si tenía siquiera 45 años o 50 años, quizás conocía todas las letras y, aparte de eso, quizás yo sabría leer todo; entonces, ahí recién me correspondería manejar una computadora, como no sé nada, nada, nada. (Tacna, hombre, 2)

10.7. Percepciones y relación con el Estado

10.7.1. Percepciones sobre el Estado durante la pandemia

Las percepciones generales sobre el rol del Estado durante la pandemia fueron negativas. Para algunas personas, las medidas implementadas no fueron las más adecuadas para mitigar los efectos de la pandemia o disminuir los contagios. Efectivamente, entre personas de menores recursos económicos, se compartió la percepción de que el sistema de salud público era tan deficiente que se convirtió en el foco para la propagación del virus. Por ese motivo, varios decidieron no ir a los hospitales a atenderse, a pesar de haber contraído el virus, debido a que sentían que su cuadro de enfermedad podía complicarse.

En otros casos, los adultos mayores consideraron que las autoridades no estuvieron pendientes de las necesidades de los adultos mayores ni de quienes debieron salir a trabajar, que se exponían al contagio de COVID-19. Resultó significativo el contraste entre las participantes "Tacna, mujer, 1" y "Tacna, mujer, 2", para quienes el Estado debió asumir distintos roles con respecto a los adultos mayores durante la pandemia. Por un lado, "Tacna, mujer, 1" (con mayores posibilidades económicas) señaló que las personas "no debían depender del Estado". En cambio, para "Tacna, mujer, 2", las autoridades debieron implementar mayores medidas para los adultos mayores trabajadores e informales.

10.7.2. Conocimientos sobre apoyos del Estado para aprender a usar internet

Solamente dos de dieciséis participantes demostraron conocer sobre apoyos del Estado para aprender a usar internet.

La entrevistada "Lima, mujer, 1" tuvo la oportunidad de asistir a un taller que llevó a cabo la Municipalidad de Miraflores, distrito donde reside. Sin embargo, reportó haber tenido una experiencia negativa debido a que el docente no asistía a las clases, por lo que los adultos mayores estudiantes no pudieron aprovechar de ese espacio, a pesar de tener los dispositivos tecnológicos a la mano. Por otra parte, una mujer dijo que había escuchado de la existencia de este tipo de capacitaciones, pero que no le llamaba la atención aprender a usar internet por estos medios: la participante "Cusco, mujer, 1" consideraba que ya conocía lo suficiente.

10.7.3. Canales de comunicación con el Estado durante la pandemia

Con respecto a los canales de comunicación con el Estado durante la pandemia, se encontró que quienes recurrieron a estos querían conocer si eran o no beneficiarios de bonos económicos. En la mayoría de casos, fueron los familiares o conocidos quienes accedieron a las plataformas en nombre de los adultos mayores. Ningún adulto mayor que accedió a estos bonos sabía cómo utilizar las plataformas por su cuenta.

Mi hijo entraba con mi DNI y salía que no, que estaba mal mi fecha de emisión. Entonces, no, no he recibido ningún bono durante la pandemia. (Cusco, mujer, 2)

Ajá, entonces, parece que acá te sale siempre, a los que son de confianza también, ahora tú me dices tú eres de confianza, yo soy de confianza también, ¿no es cierto? Entonces, yo te digo ahorita "parece que puedes leerme... mi bono", yo te doy mi nombre, entonces, número de DNI. (Tacna, hombre, 2)



Síntesis de hallazgos

- Experiencias de la pandemia

Subtema	Colombia	Perú
COVID-19, aislamiento social	Casos limitados de contagios y experiencias con grados variados de dificultad respecto del aislamiento social.	Pocas experiencias de contagio propio y múltiples de familiares y conocidos. Se mencionó la necesidad de trabajar a pesar de las cuarentenas. Se reportaron experiencias negativas respecto del aislamiento social.

- Tipos de usos de las TIC y cambios durante la pandemia

Subtema	Colombia	Perú
Usos del celular	Todos los entrevistados hacían uso del celular para conectarse a internet, con grados variados de competencia.	Todos los participantes contaban con celular; algunos sin conexión a internet y de uso exclusivo para realizar o recibir llamadas.
Aplicaciones más usadas	La mayoría de los entrevistados utilizaban WhatsApp regularmente; le siguen Facebook y YouTube en frecuencia de uso.	Se mencionó principalmente el uso de WhatsApp y Facebook como medios de comunicación.
Frecuencia de uso	El uso de internet se consideraba una ocurrencia cotidiana; y se mantuvo igual o aumentó durante la pandemia.	La frecuencia de uso varió considerablemente entre participantes en razón de sus habilidades digitales; el uso de internet se mantuvo igual o aumentó durante la pandemia.





Subtema	Colombia	Perú
Cambios en los usos	Se reportaron nuevos usos asociados a la comunicación principalmente; también para el aprendizaje y la obtención de información.	Se reportaron nuevos usos asociados a plataformas de comunicación y entretenimiento.
Medios tradicionales	La televisión y la radio son utilizados para entretenimiento y obtención de información por la mayoría de entrevistados.	La televisión es el medio más utilizado entre los participantes, sobre todo para el entretenimiento. Algunos entrevistados evitan ver las noticias.

- **Conocimientos y percepciones sobre las TIC**

Subtema	Colombia	Perú
Conocimiento sobre internet	Todos los participantes mencionaron conocer internet; vincularon su uso a la obtención de información y, en menor grado, como un medio de comunicación.	Más de la mitad de los participantes mencionaron no tener conocimientos claros sobre los usos del internet; su utilización se asoció a la población joven.
Percepciones sobre Internet	Internet era percibido como una necesidad en la actualidad; se le asocia cierta dificultad para el uso entre adultos mayores.	Se observó una percepción mixta sobre internet, incluyendo beneficios, como la mayor conectividad, pero también riesgos por el uso excesivo y contenidos inadecuados.
Telesalud	Se reportaron múltiples experiencias de atención de salud a distancia, con percepciones variadas sobre la facilidad del acceso; se considera inferior a la atención presencial.	Se reportaron pocas ocurrencias de uso de estos servicios, con un balance negativo respecto del servicio obtenido y su comparación con la atención presencial.
Trámites en línea	La impresión general es de desconfianza hacia los trámites en línea; se reportó dificultad para hacer uso de estos servicios.	La mayoría de entrevistados no ha realizado trámites en línea, particularmente aquellos de menores recursos económicos.

- **Factores positivos para la adopción de las TIC durante la pandemia**

Subtema	Colombia	Perú
Percepciones de beneficios	Impresión general positiva; todos los entrevistados consideraron que internet es beneficioso para sus usuarios.	Impresión general positiva; internet se consideraba beneficioso para comunicarse y obtener información.
Habilidades digitales	Los adultos mayores con exposición larga a las TIC mencionaron mayor facilidad para su uso.	Se mencionaron dificultades en cuanto a habilidades digitales y falta de apoyo para la adquisición de estas.
Soportes cercanos en el uso de internet	No se mencionan experiencias.	Se reportó la búsqueda de ayuda de familiares o conocidos para el uso de internet, en particular para realizar trámites en línea

- Factores negativos para la adopción de las TIC durante la pandemia

Subtema	Colombia	Perú
Dificultades en el uso de las TIC	Se mencionaron dificultades asociadas a problemas de la vista, así como confusión en el uso de los dispositivos.	Se reportaron dificultades de uso de las TIC relacionadas con problemas de visión o de motricidad. El analfabetismo representa una barrera muy importante para los adultos mayores en esta condición.
Asequibilidad	Se reportaron experiencias variadas; no se hicieron menciones de la imposibilidad de acceder al servicio por motivos económicos.	Se reportaron experiencias variadas, incluyendo aquellos que mencionan no tener los recursos suficientes para acceder al servicio.
Experiencias y percepciones de riesgos	Se reportaron experiencias negativas, como amenazas o estafas, incluyendo experiencias negativas de terceros.	No se reportaron experiencias personales negativas, pero sí situaciones negativas que afectaron a terceros, particularmente en cuanto a la exposición a contenido "negativo".

- Percepciones sobre el Estado y la relación con este

Subtema	Colombia	Perú
Percepciones sobre el Estado	No se mencionaron percepciones específicas sobre el papel del Estado en la pandemia. Se habló acerca de la necesidad de que se regule el uso de las TIC para velar por la seguridad de sus usuarios.	La percepción general sobre el rol de Estado en la pandemia era negativa, particularmente en torno a los servicios de salud y el abandono de los adultos mayores.
Conocimiento sobre apoyos	Se mencionó conocimiento y uso de programas para el aprendizaje de habilidades digitales, aunque estos se consideraban insuficientes.	Se reportó un único caso de acceso a apoyos para el aprendizaje, aunque con un balance negativo de la experiencia.
Canales de comunicación con el Estado	Se mencionó conocimiento sobre estas plataformas, así como una percepción positiva sobre su agilidad.	El principal uso estuvo asociado a la obtención de bonos económicos, los cuales se consideraron insuficientes y mal focalizados.



Trayectorias de vida y su impacto en el uso de las TIC en la PAM

Adicionalmente a la recolección y sistematización descriptiva de experiencias categorizadas temáticamente plasmada en este documento, es también sumamente relevante considerar las experiencias articuladas de manera longitudinal, tal y como se concatenan a lo largo del tiempo a través de las trayectorias de vida de la PAM. Con esta noción en mente, se realizó el ejercicio de categorizar las experiencias de forma conceptual, a través de la elaboración de “tipos” de adultos mayores, entendidos como aquellos que comparten trayectorias de vida similares.

Es evidente que este ejercicio implica hacer uso de generalizaciones que no pueden aprehender el conjunto de detalles, variables y riqueza de experiencias recogidas en esta investigación; no obstante, este tipo de categorización es de suma importancia por su naturaleza sintética y su valor en la identificación de patrones persistentes en la multiplicidad de experiencias que fueron compartidas.

En líneas generales, las trayectorias de vida de la PAM tienden a recorrer caminos similares tanto en sus configuraciones como en sus efectos en la capacidad de los adultos mayores de acercarse a las tecnologías y adquirir capacidades en contextos altamente cambiantes, como el de la rápida digitalización asociada a la pandemia de la COVID-19.

Así, se proponen tres arquetipos de trayectorias personales distintas en los adultos mayores entrevistados como parte de esta investigación:

12.1. Adultos mayores altamente conectados

12.1.1. Inicios de la trayectoria personal

La mayoría de adultos mayores con alta cercanía y familiaridad hacia las TIC se caracteriza por iniciar su trayectoria de vida en condiciones socioeconómicas que le permiten acceder a una educación escolar completa. En varias ocasiones, quienes pertenecen a este grupo tienen recursos suficientes para acceder a educación superior, sea de tipo técnica o universitaria. Esto asegura que dichas personas cuenten con habilidades mínimas de lectura y escritura. Dadas las fechas de sus estudios escolares (en las décadas del cincuenta y sesenta) y superiores (en las décadas del setenta y ochenta), estos adultos no estuvieron expuestos directamente a TIC en su etapa formativa, pero sí relatan la adquisición de algunos recursos que podrían considerarse útiles en su adopción futura de TIC, como el uso de máquinas de escribir.

12.1.2. Trayectorias laborales

La trayectoria laboral de los adultos mayores de este grupo se caracteriza por la ausencia de la necesidad de insertarse tempranamente en el mercado laboral. Como consecuencia de su formación superior, estos adultos pudieron, generalmente, insertarse en puestos laborales estables y de alta productividad. En varios casos se vieron expuestos tempranamente y de forma generalizada al uso de las TIC como parte de sus carreras; en algunos casos, relataron específicamente haber hecho uso de dispositivos "desde sus inicios".

12.1.3. Transiciones a la adultez mayor

La transición a la adultez mayor y, cuando esta llega, a la jubilación se da en este grupo con un conjunto relativamente extenso de habilidades asociadas a las TIC adquiridas a lo largo de las etapas previas de sus trayectorias personales. En este sentido, los adultos mayores de estos grupos cuentan con un conjunto de recursos que les permiten adaptarse de forma autónoma a escenarios cambiantes y sacar provecho de las posibilidades que estos ofrecen.

12.2. Adultos mayores medianamente conectados

12.2.1. Inicios de las trayectorias personales

Los adultos en este grupo se caracterizan por haber accedido a educación escolar de forma completa o incompleta, pero usualmente por un acceso limitado o nulo a la educación superior. Esto implica la adquisición de habilidades básicas en su paso por la educación escolar, incluyendo capacidades claves, como la lectoescritura. Como el conjunto de la PAM entrevistada, esta etapa se halla históricamente desprovista de experiencias asociadas a las TIC.

12.2.2. Trayectorias laborales

Los adultos de este grupo en su mayoría iniciaron su vida laboral hacia fines de sus estudios escolares, y en ocasiones, una vez culminados sus estudios superiores. En virtud de sus capacidades básicas adquiridas en su paso por la escuela, estos adultos son capaces de incorporar en diversos grados el uso de las TIC en su trayectoria de trabajo. El énfasis en "diversos grados" resulta importante, dado que existe una cantidad de variables circunstanciales que producen que este grupo esté o no expuesto a los dispositivos tecnológicos. Por ejemplo, una gran mayoría de quienes se han desempeñado en trabajos informales no han tenido la necesidad de utilizar un celular *smartphone* con acceso a internet.

12.2.3. Transiciones a la adultez mayor

Dependiendo de su grado de exposición a TIC durante su vida laboral, los adultos mayores de estos grupos ingresan en la adultez mayor con niveles variados de habilidades digitales. Sin embargo, aun en los casos en que hubieran estado expuestos a las TIC, su uso de estas es relativamente limitado y no enteramente autónomo; observamos que existen para la concreción de estos usos niveles variados de dependencia de elementos externos, como el entorno social cercano, pues este conjunto de adultos mayores no suele contar con la misma facilidad para adoptar nuevas tecnologías o adaptarse a contextos cambiantes. Sin embargo, existe un nivel elemental de uso de TIC en esta población; por ejemplo, la utilización de herramientas básicas, como aplicativos de comunicación por texto, está relativamente generalizada.

12.3. Adultos mayores escasamente conectados

12.3.1. Inicios de las trayectorias personales

Las trayectorias de los adultos mayores desconectados suelen iniciarse en condiciones socioeconómicas desfavorables, lo cual implica un acceso limitado a la educación escolar. La mayoría de adultos en este grupo se caracteriza por tener estudios en educación primaria, en ocasiones incompletos, o incluso por no haber accedido a ningún tipo de educación. Esto implica una marcada ausencia de habilidades de base para la adopción futura de las TIC, incluyendo en algunos casos la ausencia de lectoescritura.

12.3.2. Trayectorias laborales

Los adultos mayores de este grupo se vieron, en su mayoría, obligados a entrar en el mercado laboral de manera temprana, en razón de sus necesidades económicas. En muchos casos, esta inserción ocurrió incluso antes de que obtuvieran la mayoría de edad. Esto implicó que, en líneas generales, las trayectorias laborales de estas personas se encontraban altamente concentradas en trabajos de baja productividad, muchas veces informales, incluyendo una alta variabilidad de trabajos a lo largo de una misma trayectoria. En cuanto a la población femenina, es particularmente importante notar una tendencia a orientarse hacia el cuidado del hogar

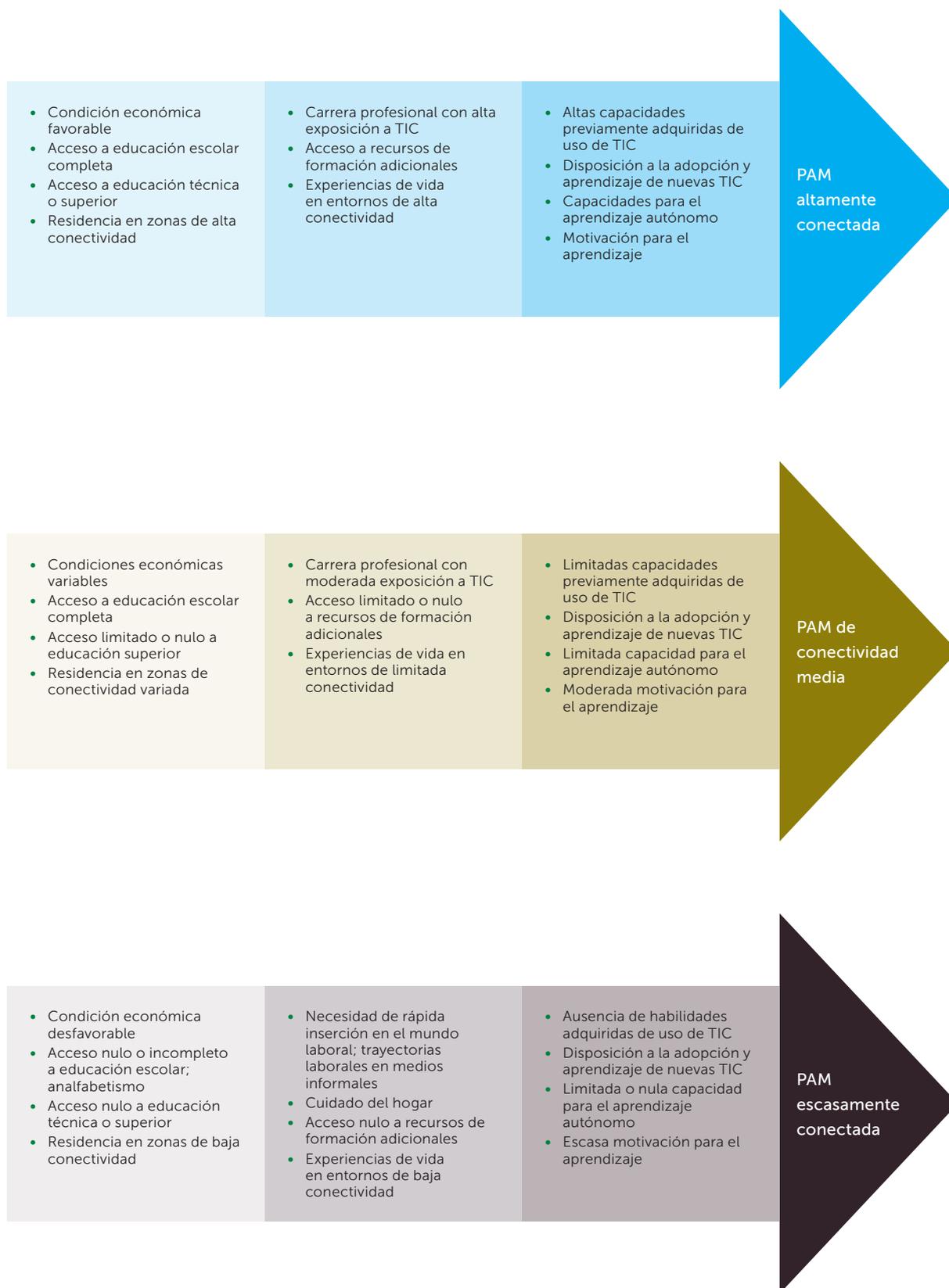
y las labores domésticas a partir del momento en que se inician como madres. Asimismo, en el caso del Perú particularmente, se ha encontrado una tendencia migratoria hacia otras ciudades con el fin concreto de buscar mejores oportunidades laborales.

12.3.3. Transiciones a la adultez mayor

Las trayectorias de estos adultos mayores, particularmente en lo referente a sus experiencias laborales, caracterizadas por su informalidad e incapacidad de ofrecer beneficios para los adultos mayores en los años en que se esperaría que dejen el mercado laboral, construye escenarios de escasa independencia económica en la adultez mayor. Así, por un lado, muchos de los adultos mayores entrevistados no cuentan con pensiones y dependen de su acceso a bonos económicos estatales, así como del apoyo económico de sus familias para satisfacer sus necesidades básicas, como vivienda y alimentación, además de cualquier gasto potencialmente relacionado con su acceso a las TIC. Adicionalmente, estas dificultades económicas se traducen en la necesidad de permanecer en el mercado laboral cuando sus condiciones personales —como su situación de salud— lo posibilitan.

Esta categorización de tipos de adultos mayores puede verse representada gráficamente de la siguiente manera:

Gráfico 1
CLASIFICACIÓN GENERAL DE TRAYECTORIAS DE VIDA



Elaboración propia

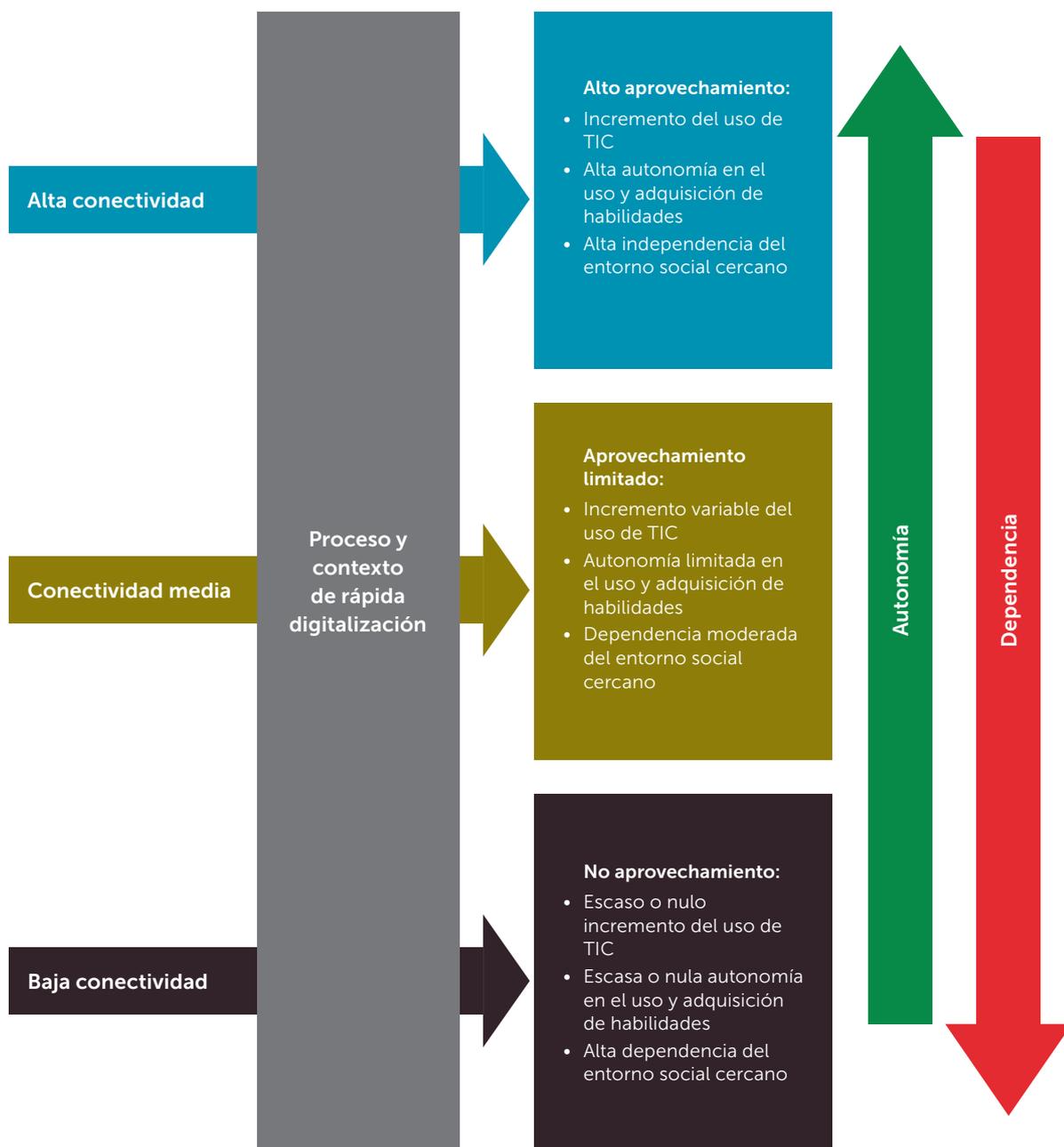
De forma transversal a estos modelos de trayectoria, los entornos sociales cercanos (familiares y amigos) tienen un efecto importante en la PAM en dos niveles:

- En primer lugar, las redes cercanas —y particularmente las familiares— pueden promover el acceso a las TIC de los adultos mayores, así como en los procesos de inicio, refuerzo o consolidación de su adquisición y utilización autónoma.
- En segundo lugar, estas mismas redes pueden permitir a los adultos mayores acceder a algunos beneficios de las TIC de forma indirecta; es decir, sin mediar necesariamente la adquisición de habilidades, sino que aquellas personas que forman parte de las redes usan los dispositivos en lugar de los adultos mayores para que estos puedan acceder a alguna información o recurso que los beneficie.

Así, pues, i) las trayectorias preexistentes y ii) el entorno social forman en su conjunto un escenario de condiciones iniciales relativas a la pandemia que es fundamental tomar en consideración si se quiere evaluar los impactos de la pandemia y la rápida digitalización en las vidas de la PAM en Perú y Colombia.

En líneas generales, este proceso ha producido un agrandamiento de las brechas preexistentes, pudiendo ser aprovechado de manera asimétrica por los adultos mayores que conforman los tres grupos anteriormente mencionados. Estos efectos pueden visualizarse a través del siguiente gráfico:

Gráfico 2
IMPACTO DE LA RÁPIDA DIGITALIZACIÓN



Elaboración propia



El aprovechamiento de la oportunidad de rápida digitalización está relacionado con la trayectoria de vida de los adultos mayores.

En los países estudiados las trayectorias personales de los adultos mayores constituyen un elemento clave por considerar a la hora de pensar en su capacidad de apropiarse y obtener beneficios de las TIC en un contexto de rápida digitalización.

Los adultos mayores que se beneficiaron en mayor grado de este fenómeno fueron aquellos que habían tenido experiencias previas de contacto y utilización de las tecnologías digitales. Si bien todos los participantes en el Perú y Colombia contaban con al menos un teléfono celular a su disposición, los distintos niveles de exposición a las TIC previa a la pandemia tuvieron un impacto en la apropiación de las TIC durante este periodo.

Se encontró una relación entre mayores niveles educativos y un mayor aprendizaje de habilidades digitales. Asimismo, se asociaron trayectorias laborales específicas con una mayor especialización en los conocimientos sobre el funcionamiento de internet y habilidades digitales. En tercer lugar, se identificó que una menor exposición a lo largo de la vida estuvo relacionada con menores niveles de motivación para profundizar un aprendizaje sobre el uso de las TIC durante la vejez.

De tal forma, se concluye que las desigualdades preexistentes en las trayectorias de vida de los participantes se traducen en desigualdades en la apropiación de las TIC en el contexto de la pandemia. Como muestra de esto se encontró, en un extremo, una situación de aislamiento y comunicación limitada con familiares

y conocidos que viven fuera de la unidad doméstica. Esto ha afectado principalmente a los adultos mayores que viven solos y reportaron bajos niveles de conectividad y exposición a las TIC. Asimismo, se identificó una exclusión con respecto a servicios digitalizados que podrían favorecerles económica y laboralmente. Al otro extremo, entre quienes reportan niveles de conectividad más altos, se encontró mayor autonomía en el acceso a estos beneficios; por ejemplo, podían hacer trámites, trabajar, obtener información y comunicarse por su cuenta.

El aprovechamiento de la oportunidad de rápida digitalización está relacionado con el entorno social actual de los adultos mayores.

En líneas generales, se registró una tendencia en la que la relación entre los adultos mayores y las TIC se encuentra mediada por el círculo social más cercano. Este hallazgo general es particularmente cierto para aquellos que no contaban con un bagaje de experiencias significativas con TIC previo a la pandemia. Así, se encontró una relación inversa entre el nivel de experiencias previas de contacto con las TIC y la dependencia de los adultos mayores del apoyo y soporte de su entorno social más cercano.

El impacto de la influencia social en la apropiación de las TIC se retroalimenta con las experiencias de conectividad previas a la pandemia. En otras palabras, un impacto social positivo puede incentivar el uso y el aprendizaje de habilidades digitales por parte de la población adulta mayor. Asimismo, se encontró que podría reforzar la autonomía para la obtención de beneficios e inclusión hacia servicios digitales. En este sentido, es importante puntualizar que esta dinámica supone prestar particular atención a los adultos mayores que se encuentren en mayor grado de aislamiento social, con énfasis en aquellos que, además, cuenten con niveles de conectividad limitados.

El acceso material no parece ser la principal limitante en la apropiación de las TIC por parte de la PAM en zonas urbanas de Colombia.

Según lo recogido en las entrevistas, el acceso a dispositivos tecnológicos no parece ser el único elemento determinante en la dificultad de los adultos mayores para acceder a internet; todos los entrevistados contaban con, al menos, un teléfono celular. Sí se encontraron, por el contrario, variaciones en el tipo y calidad de los equipos, así como los usos que hacen de estos, incluyendo casos en los que su utilización se limita a hacer llamadas y excluye otros tipos de plataformas y aplicativos.

Asimismo, las barreras de accesibilidad a los dispositivos —es decir, la posibilidad de manipulación física— han sido reportadas tanto para el Perú como para Colombia. Entre la población adulta mayor es común la presencia de afecciones óseas, a la vista y audición que pueden dificultar el manejo y un uso prolongado de las tecnologías digitales. No obstante, esto no ha sido un determinante para dejar de emplear los equipos electrónicos entre los adultos entrevistados.

La asequibilidad de las TIC es aún un problema por resolver en el espacio urbano peruano.

Existe un subconjunto de la PAM en el Perú que no es dueña de equipos con capacidad de conectividad y, en algunos casos, no posee ningún tipo de equipo. Esta situación, asociada estrechamente a condiciones socioeconómicas de pobreza, supone una primera barrera de entrada para estos adultos mayores. Cualquier iniciativa que piense acercar las TIC a la PAM en el Perú deberá enfrentarse con esta problemática como una primera gran barrera.

La calidad de la conectividad en ambos países parece posicionarse como una primera problemática recurrente en la experiencia de los adultos mayores.

Se recogió una percepción generalizada de parte de los adultos mayores entrevistados asociada a una pobre calidad de la conexión de internet en sus hogares y dispositivos móviles, particularmente relacionada con la lentitud a la hora de hacer uso de servicios de llamadas y videollamadas, así como interrupciones del servicio. Estas percepciones parecen mantenerse de forma consistente a través de los distintos operadores de telecomunicación presentes en ambos países.

El conocimiento de internet y su relación con la motivación para el aprendizaje se posiciona como una segunda problemática.

A pesar de la prevalencia de percepciones positivas respecto de las TIC, existe en los adultos mayores cuyas trayectorias de vida se desarrollaron con limitado contacto con las TIC un desconocimiento importante respecto de las posibilidades y beneficios concretos que ofrece el uso de aquellas. Este desconocimiento hace difícil para los adultos mayores articular razones o motivaciones para la adquisición de nuevas habilidades asociadas a las TIC en una etapa de la vida en la cual los aprendizajes pueden ser particularmente costosos. Esto supone una dificultad en su inclusión en un mundo cada vez más digitalizados, a saber, la falta de motivaciones para formar parte de este.

Un tercer impedimento está asociado a su percepción de seguridad y exposición a riesgos durante sus usos de plataformas e interacciones virtuales.

Se aprecia una prevalencia importante de percepciones negativas sobre los potenciales riesgos que implica la utilización de las TIC. Así, en primer lugar, existe un conjunto de adultos mayores que, aunque no se ha visto expuesto directamente a estos riesgos y situaciones negativas, menciona estar familiarizado y haberse enterado de la existencia de aquellos, sea a través de conocidos o de medios de comunicación. Un segundo grupo menciona haber tenido experiencias negativas de forma personal, particularmente asociadas al uso del teléfono celular. Así, existe en el caso colombiano una alta prevalencia de llamadas de naturaleza violenta, entre las cuales se mencionan amenazas y extorsiones de forma sistemática; por su lado, en el caso peruano se mencionan estafas telefónicas y otras experiencias similares escuchadas a través de conocidos. Estas experiencias alimentan una percepción negativa del uso de las TIC que se contrapone a los beneficios percibidos en otras áreas, y es un elemento limitante para la apropiación de las TIC por parte de la PAM.

Una problemática particular en el caso peruano corresponde al analfabetismo en aquellos adultos que no pudieron acceder al sistema escolar.

Para aquellos adultos que no tuvieron ningún tipo de acceso al sistema educativo, la temática asociada a las TIC se presenta como un asunto lejano. La ausencia de capacidad lectoescritora en este subconjunto de la PAM está vinculada a trayectorias de vida esencialmente desprovistas de adquisición de habilidades asociadas a las TIC e implica una barrera adicional e inevitable en su experiencia en el uso de equipos tecnológicos y plataformas digitales. Esta dificultad deberá afrontarse de forma previa a cualquier posible intento de fomentar el uso y beneficio de las TIC en esta población.

Una problemática esencial para la apropiación de las TIC por parte de la PAM en Colombia y el Perú está asociada a las limitadas oportunidades para la adquisición de nuevas habilidades.

A pesar de la existencia de algunas plataformas de enseñanza, como el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) en el caso colombiano, en líneas generales los entrevistados mencionan no estar expuestos o enterados de oportunidades de aprendizaje organizadas de forma institucional y orientadas a adultos mayores. Por el contrario, los aprendizajes realizados por la PAM se desarrollan sea a través de su trayectoria de vida o a través de sus contactos sociales más cercanos y carecen de una oferta pública específica, articulada y de suficiente escala. En el caso particular peruano, las iniciativas de las cuales los adultos tienen conocimiento —cuando esto ocurre— se corresponden con iniciativas locales, y responden a propuestas organizadas a nivel distrital.

Desde el lado de la oferta, una problemática significativa está vinculada con la digitalización de servicios ofrecidos desde el Estado.

En el Perú se identificó una limitación extendida para la mayoría de participantes, sin importar su nivel de conectividad, con respecto a la digitalización de los servicios de telesalud. Principalmente, se hace referencia a la necesidad de capacitación del personal médico para brindarlos. En algunos casos, la dificultad para el aprovechamiento radica en la falta de confianza en el sistema de salud en general. En Colombia, en cambio, se reportaron más experiencias positivas con respecto a este tipo de implementaciones; aun cuando también se expresaron algunas críticas. Fue relevante, por ejemplo, la mención sobre el Sistema Nacional de Aprendizaje (SENA), entidad a través de la cual varios adultos mayores accedieron a competencias digitales.



- Aranco, Natalia, Marco Stampini, Pablo Ibararán y Nadin Medellín
2018 *Panorama de envejecimiento y dependencia en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. División de Protección Social y Salud. Resumen de Políticas n.º IDB-PB-273. Disponible en: <<http://dx.doi.org/10.18235/0000984>>.
- Agudelo, Mauricio, Eduardo Chomali y Jesús Suniaga
2020 *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al Covid-19*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe y Corporación Andina de Fomento. Disponible en: <<http://hdl.handle.net/11362/45360>>.
- Bakshi, Trisha y Asmita Bhattacharyya
2021 "Socially Distanced or Socially Connected? Well-being through ICT Usage among the Indian Elderly during COVID-19". *Millenial Asia*, 12(2): 190-208. Disponible en: <<https://doi.org/10.1177/0976399621989910>>.
- Barrantes, Roxana y Eduardo Vargas
2017 "¿Caminos distintos y destinos iguales: Análisis de la convergencia en patrones de uso de Internet entre diferentes grupos etarios". Documento de trabajo n.º 438. Departamento de Economía, Pontificia Universidad Católica del Perú. Disponible en: <<http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/DDD438.pdf>>.
- Barrantes, Roxana y Daniel Ugarte
2019 "La apropiación de internet por adultos mayores: desafíos planteados por las economías informales en dos ciudades de América Latina". *Research on Aging and Social Policy*, 7(1): 304-333. Disponible en <<https://doi.org/10.17583/rasp.2019.3962>>.

Benítez, Sebastián

2018 *After Access en América Latina: diez tesis sobre la apropiación de internet*. Proyecto #OlaTICs (After Access) – DIRSI - 2017-2018. Disponible en <<https://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/1304>>.

Castillo, Joana Mariz, Laurence L. García, Evalyn Ábalos, Rozzano C. Locsin

2021 "Living alone and using social media technologies: The experience of Filipino older adults during the COVID-19 pandemic". *Nursing Inquiry. Critical perspectives on healthcare practice and policy*, 29(3): n. d.-n. d. Disponible en: <<https://doi.org/10.1111/nin.12460>>.

Chen, Ke-Yu, Mark Harniss, Shwetak Patel y Kurt Johnson

(2014). Implementing technology-based embedded assessment in the home and community life of individuals aging with disabilities: a participatory research and development study. *Disability and rehabilitation. Assistive technology*, 9(2), 112–120. Disponible en: <<https://doi.org/10.3109/17483107.2013.805824>>.

Chen, Annie T., Shaoqing Ge, Susie Cho, Andrew K. Teng, Frances Chu, George Demiris, Oleg Zaslavsky

2021 "Reactions to COVID-19, information and technology use, and social connectedness among older adults with pre-frailty and frailty". *Geriatric nursing*, 42(1): 188-195. Disponible en: <<https://doi.org/10.1016/j.gerinurse.2020.08.001>>.

Cubillos Álzate, Julio César, Mariana Matamoros Cárdenas y Santiago Alberto Perea Caro

2020 *Boletines Poblacionales: Personas Adultas Mayores de 60 años, 1-2020*. Bogotá: Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Disponible en: <<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/280920-boletines-poblacionales-adulto-mayor1-2020.pdf>>.

Damodaran, Leela, Wendy Olphert y Stephen Phipps

2013 "Keeping silver surfers on the crest of a wave – older people's ICT learning and support needs". *Working with Older People*, 17(1): 32-36. Disponible en: <<https://doi.org/10.1108/13663661311312566>>.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística

2021 *Colombia avanza en su meta de estar conectada en un 70% en 2022: DANE*. Disponible en: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/182108:Colombia-avanza-en-su-meta-de-estar-conectada-en-un-70-en-2022-DANE>>.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística

2021b *Adulto Mayor en Colombia*. Disponible en: <<https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/presentacion-caracteristicas-generales-adulto-mayor-en-colombia.pdf>>.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística

2020 *Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares - ENTIC Hogares 2020*. Disponible en: <<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/tecnologia-e-innovacion/tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-tic/encuesta-de-tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-en-hogares-entic-hogares>>.

Ekoh, Prince Chiagozie, Elizabeth Onyedikachi George y Chigozie Donatus Ezulike

2021 "Digital and Physical Social Exclusion of Older People in Rural Nigeria in the Time of COVID-19". *Journal of Gerontological Social Work*, 64(6): 629–642. Disponible en: <<https://doi.org/10.1080/01634372.2021.1907496>>.

Foong, Hui Foh, Sook Yee Lim, Fakhurul Zaman Rokhani, Mohamad Fazdillah Bagat, Siti Farra Zillah Abdullah, Tengku Aizan Hamid y Siti Anom Ahmad

2022 "For Better or for Worse? A Scoping Review of the Relationship between internet Use and Mental Health in Older Adults during the COVID-19 Pandemic". *International journal of environmental research and public health*, 19(6), 3658: n. d.-n. d. Disponible en: <<https://doi.org/10.3390/ijerph19063658>>.

Huenchuan, Sandra

2020 *COVID-19. Recomendaciones generales para la atención a personas mayores desde una perspectiva de derechos humanos* (LC/MEX/TS.2020/6/Rev.1). Ciudad de México: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Disponible en <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45316/4/S2000271_es.pdf>.

Instituto de Estudios Peruanos

2021a "Acceso, uso de las TIC e interacción entre los ciudadanos y las instituciones estatales en el contexto del COVID-19. Caso Colombia". [Informe] CORE COVID-19 Responses for Equity Initiative, Perú.

2021b "Acceso, uso de las TIC e interacción entre los ciudadanos y las instituciones estatales en el contexto del COVID-19. Caso Perú". [Informe] CORE COVID-19 Responses for Equity Initiative, Perú.

Instituto Nacional de Estadística e Informática

2017 *Perú: Perfil sociodemográfico. Informe nacional. Censos Nacionales 2017: XII de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas*. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1539/>.

2019 *Producción y empleo informal en el Perú. Cuenta satélite de la economía informal 2007-2019*. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1764/libro.pdf>.

2020a *Condiciones de vida de la población en riesgo frente a la pandemia del COVID-19. Encuesta Nacional de Hogares-ENAHO 2019*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1745/libro.pdf>.

2020b *Tecnologías de la información y comunicación*. Disponible en: <<https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/tecnologias-de-la-informacion-y-telecomunicaciones/>>.

2021a *Estadísticas de las tecnologías de información y comunicación en los hogares* [informe técnico]. Disponible en: <<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-tic-iv-trimestre-2021.pdf>>.

2021b *Situación de la población adulta mayor* [informe técnico]. Disponible en: <<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-adulto-mayor-ene-mar-2022.pdf>>.

Jaschinski, Christina y Somaya Ben Allouch

2015 "An extended view on benefits and barriers of ambient assisted living solutions". *International journal on advances in life sciences*, 7(1-2): 40-53. Disponible en: <http://www.ariajournals.org/life_sciences/lifsci_v7_n12_2015_paged.pdf>.

Llorente-Barroso, Carmen, Olga Kolotouchkina y Luis Mañas-Viniegra

2021 "The Enabling Role of ICT to Mitigate the Negative Effects of Emotional and Social Loneliness of the Elderly during COVID-19 Pandemic". *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 3923: n. d.-n. d.. Disponible en: <<https://doi.org/10.3390/ijerph18083923>>.

- Marston, Hannah R., Rebecca Genoe, Shannon Freeman, Cory Kulczycki y Charles Musselwhite
2019 "Older Adults' Perceptions of ICT: Main Findings from the Technology In Late Life (TILL) Study". *Healthcare*, 7(3), 86: n. d.-n. d.. Disponible en: <<https://doi.org/10.3390/healthcare7030086>>
- Marston, Hannah R., Michael Kroll, Dennis Fink, Helios de Rosario e Yves J. Gschwind
2016 "Technology use, adoption and behavior in older adults: Results from the iStoppFalls project". *Educational Gerontology*, 42(6): 371-387. Disponible en: <<https://doi.org/10.1080/03601277.2015.1125178>>.
- Menéndez Álvarez-Dardet, Susana, Bárbara Lorence y Javier Pérez-Padilla
2020 "Older adults and ICT adoption: Analysis of the use and attitudes toward computers in elderly Spanish people", *Computers in Human Behavior*, 110(abril 2020): n. d.-n. d. Disponible en: <<https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106377>>.
- Ministerio de Salud
2022 *Sala situacional COVID-19 Perú*. Disponible en: <https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp>.
- Ministerio de Salud y Protección Social.
2019 *Sala situacional de la Población Adulta Mayor* [Informe]. Disponible en: <<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/sala-situacional-poblacion-adulta-mayor.pdf>>.
- Oficina Nacional de Procesos Electorales
2021 *Protocolo de Seguridad y Prevención contra el COVID-19 para periodistas*.
- Organización de las Naciones Unidas
2022 *World Population Prospects 2022. Summary of results*. [Informe]. Disponible en: <https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/wpp2022_summary_of_results.pdf>.
- Organización Panamericana de la Salud
2020 *Las personas mayores de 60 años han sido las más afectadas por la COVID-19 en las Américas*. Washington D. C.: Organización Mundial de la Salud. Oficina Regional para las Américas. Disponible en: <<https://www.paho.org/es/noticias/30-9-2020-personas-mayores-60-anos-han-sido-mas-afectadas-por-covid-19-americas>>.
- Parker, Samantha J., Sonal Jessel, Joshua E. Richardson y M. Cary Reid
2013 Older adults are mobile too! Identifying the barriers and facilitators to older adults' use of mHealth for pain management. *BMC geriatrics*, 13, 43. Disponible en: <<https://doi.org/10.1186/1471-2318-13-43>>.
- Perdana, Arif e Intan Azura Mokhtar
2022 "Seniors' adoption of digital devices and virtual event platforms in Singapore during Covid-19". *Technology in Society*, 68. Disponible en: <<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101817>>.
- Sayago, Sergio y Josep Blat
2011 "An ethnographical study of the accessibility barriers in the everyday interactions of older people with the web". *Universal Access in the Information Society*. 10: 359-371. Disponible en: <<https://doi.org/10.1007/s10209-011-0221-4>>.

Seifert, Alexander, Shelia R. Cotten y Bo Xie

2020 "A Double Burden of Exclusion? Digital and Social Exclusion of Older Adults in Times of COVID-19". *The Journals of Gerontology: Series B , Psychological Sciences and Social Sciences* 76(3): 99-103. Disponible en: <<https://doi.org/10.1093/geronb/gbaa098>>.

Vassli, Lars Tore y Babak A. Farshchian

2018 "Acceptance of health-related ICT among elderly people living in the community: A systematic review of qualitative evidence". *International Journal of Human-Computer Interaction*, 34(2): 99-116. Disponible en: <<https://doi.org/10.1080/10447318.2017.1328024>>.

Wiles, Rose, Sue Heath, Graham Crow y Vikki Charles

2005 *Informed consent in social research: A literature review. NCRM Methods Review Papers*. Southampton: ESRC National Centre for Research Methods. Disponible en: <<https://eprints.ncrm.ac.uk/id/eprint/85/1/MethodsReviewPaperNCRM-001.pdf>>.



Anexo 1. Guía de entrevista

Guía de entrevista semiestructurada

Introducción del estudio

Buenos días/tardes. Muchas gracias por recibirnos y aceptar participar del estudio. Mi nombre es [completar], soy [completar], y vengo en representación del Instituto de Estudios Peruanos, con sede en Lima, Perú. Vamos a conversar sobre el uso de la tecnología, es decir, sobre internet.

Antes de iniciar, queremos asegurarle que puede sentirse cómodo/a de compartirnos lo que usted desee. Vamos a mantener su identidad de manera anónima, es decir, que no vamos a compartir su nombre con otras personas. Además, puede elegir si desea o no responder a una pregunta en específico.

También queríamos preguntarle si está de acuerdo con grabar la conversación. Así podremos estar más presentes mientras conversemos y, a su vez, no quitarle mucho tiempo. Tampoco compartiremos esta grabación con otras personas.

Coménteme, por favor. ¿Usted está de acuerdo con lo mencionado? Si lo está, ¿podría indicarme su nombre en voz alta y decir: Sí, ESTOY DE ACUERDO.

[Esperar respuesta y prender la grabadora]

Preguntas generales

→ Información sociodemográfica

1. ¿Cuántos años tiene?
2. ¿Usted dónde nació?
3. Además del castellano, ¿usted habla algún otro idioma?
4. ¿Usted terminó el colegio?
 - 4.1. [Si responde que no] ¿Cuál fue el último año que cursó?
 - 4.2. [Si responde que sí] ¿Luego estudió en algún instituto o universidad?
5. ¿Actualmente usted trabaja?
 - 5.1. [Si responde que sí] ¿En qué trabaja?
 - 5.2. [Si responde que no] ¿Es jubilado? ¿Hace cuánto tiempo?
6. En su casa, ¿vive con otras personas?
 - 6.1. [Si responde que sí] ¿Con quiénes?

→ Contexto del participante

7. La pandemia ha ocasionado muchos cambios en nuestras vidas, ¿no? Hemos tenido que tomar distancia de nuestros familiares. No hemos podido salir a comprar ni ver a otras personas para protegernos de la enfermedad. Las tiendas y los bancos, por ejemplo, dejaron de atender en persona por buen tiempo. ¿Cómo han sido para usted estos dos años de pandemia? ¿Podría contarme su experiencia?
8. ¿Cómo ha sido su día hoy?
9. En su tiempo libre, ¿qué es lo que más le gusta hacer?
 - 9.1. ¿Le gusta ver televisión?
 - 9.2. ¿Usted cocina en su casa? ¿Lo hace seguido?
 - 9.3. ¿Usted lee el periódico?
 - 9.4. [Si tiene nietos] ¿Le gusta jugar con sus nietos?

→ Pregunta filtro sobre internet

Como le comentamos al inicio, queremos conversar sobre la tecnología y el internet, que ha sido bastante importante en este contexto de la pandemia.

Ahora, por favor, coménteme: para usted, ¿qué cree que es el internet?

10. ¿Usted usa internet? Nos referimos a usar WhatsApp, YouTube, redes sociales como Facebook, entre otros.

10.1. [En caso de que use internet] ¿Recuerda, más o menos, desde hace cuánto tiempo?

Luego, pasar a la sección **A) Usuario de internet**.

10.2. [En caso de que no use internet] ¿Nunca ha usado internet o lo ha dejado de usar?

Luego, pasar a la sección **B) No usuario de internet**.

A) Usuario de internet

→ *Indicadores de acceso material*

11. Hay personas que se conectan a internet desde su celular, otras, a través de una computadora, o desde una laptop o tableta. ¿Usted qué equipo usa para conectarse a internet?

11.1. [Si vive con otras personas] En algunos hogares, las personas deben compartir el celular o la computadora para usar internet ¿Cómo es en su caso?

12. A veces nos quejamos de que en casa el internet es lento. ¿Usted ha tenido este problema o algún otro similar?

→ *Tipo de uso de internet*

Hace un momento nos comentaba que el internet es [hacer referencia a la descripción brindada por el entrevistado en la introducción].

13. En internet se pueden realizar muchas actividades, como comunicarse con familiares, e incluso, para trabajar. ¿Podría contarme para qué lo usa usted? (Ejemplos: comunicarse, trabajar, hacer trámites, hacer compras, entretenimiento)

14.1. Durante la pandemia, muchos nos vimos en la necesidad de usar internet para saber cómo estaban nuestros amigos o familiares, mandando mensajes o haciendo llamadas. ¿Cómo hizo usted para comunicarse durante el aislamiento?

→ *Frecuencia de uso*

15. Hay personas que usan internet todos los días y hay quienes se conectan solo algunas veces a la semana. ¿Usted qué tan seguido usa internet?

15.1. Desde la pandemia, varias personas se han dado cuenta de que ahora usan internet más seguido ¿Podría contarnos su experiencia?

→ *Trámites con el Estado y telesalud*

16. Es posible usar internet para hacer trámites con el Estado, por ejemplo, para renovar su cédula o conocer si es beneficiario de alguna ayuda estatal. ¿Qué sabe usted sobre esto? ¿Ha escuchado algo?

16.1. ¿Alguna vez ha usado internet para realizar estos trámites? ¿Podría contarnos, en caso de que sí, sobre su experiencia? ¿Qué tan fácil o difícil de usar le pareció? ¿Recibió ayuda de alguien?

16.2. ¿Qué tan confiable cree que es el internet para realizar estos trámites?

17. Durante la pandemia, muchas personas solo pudieron acceder a un médico a través de internet o llamadas por teléfono ¿Usted se ha atendido a través de estos medios?

→ *Factores positivos/incentivos para el uso de internet*

Beneficios percibidos

18. A partir de su propia experiencia o conocimiento, ¿Considera que el internet le da beneficios? ¿Cuáles son? ¿Cómo cree que beneficia el internet a la gente en general?

Ayuda para el aprendizaje

19. En ocasiones, nos han comentado que aprender a usar internet puede ser difícil y tomar mucho tiempo. ¿Usted cómo aprendió a usar internet?

19.1. ¿Ha tratado de aprender por su cuenta? ¿Tal vez algún amigo o familiar le enseñó a usar internet?

20. A veces, el Estado realiza talleres o programas para aprender a usar internet y la computadora. ¿Usted ha escuchado sobre esto? ¿Tal vez ha escuchado sobre alguna iniciativa parecida?

20.1. [Si responde que sí] ¿Ha podido asistir a estos talleres? ¿Cómo fue la experiencia?

Habilidades digitales

21. Usar internet puede ser confuso porque a veces no se entiende cómo funciona o no saben utilizarlo. ¿Cómo se siente usted respecto a esto? ¿Por qué?

→ *Factores negativos / barreras para el uso de internet*

Accesibilidad

22. Algunas personas, por ejemplo, tienen problemas para leer las pantallas pequeñas, presionar botones o usar la pantalla táctil del celular. ¿Le ha pasado? ¿Qué dificultades ha tenido usted?

Asequibilidad

23. No todo el mundo tiene el dinero para comprarse una computadora o un teléfono moderno o la posibilidad de cubrir los gastos de internet. ¿Ha tenido alguna experiencia similar al momento de comprar un equipo? ¿Qué tan caro o barato le parece el costo de los equipos o los paquetes móviles de megas? ¿Usted considera que el Internet debería ser un servicio más accesible?

Riesgos percibidos y tecnofobia

24. ¿Qué riesgos cree usted que hay al usar el internet? ¿Cómo se siente usted respecto de estos riesgos? ¿Estos les generan alguna preocupación o, por el contrario, cree que es algo seguro o confiable?

B) No usuario de internet→ *Percepción de usos de internet*

9. ¿Sabe usted para qué se utiliza el internet? ¿Qué cosas cree que se pueden hacer en internet? ¿Sus hijos/nietos usan internet? ¿Sabe para qué lo usan?

→ *Barreras para el uso de internet*

10. Las personas no usan internet por muchos motivos distintos: algunos porque no saben usarlo, otros porque no tienen un celular para conectarse, o incluso, simplemente porque no les gusta, o no quieren. ¿Usted no usa internet por alguna de esta u otras razones? ¿Podría comentarme cómo es en su caso?

Accesibilidad

11. Algunas personas tienen problemas para leer las pantallas pequeñas, presionar botones o usar la pantalla táctil del celular (en caso de que lo tenga). ¿Le ha pasado? ¿Qué dificultades ha tenido usted?

Riesgos percibidos y tecnofobia

12. En algunos casos, las personas tienen miedo de usar el celular o usar internet. ¿Alguna vez ha sentido eso? ¿Podría contarnos sobre su experiencia?

Habilidades digitales

13. ¿Qué tan fácil o difícil cree que sea usar internet? ¿Cree que usted podría aprender a usarlo?

→ *Incentivos para el uso de internet**Usos posibles*

14. A veces, se usa internet para mandar mensajes a amigos o familiares, buscar información, y algunas personas, lo usan para trabajar. ¿Cree que usar internet le sería útil en su día a día? ¿Qué cosas podría hacer con internet?

Apoyo para el aprendizaje

15. ¿Alguna vez un amigo o un familiar le han dicho que sería bueno que use internet? ¿Alguna de estas personas le ha ofrecido ayuda para usar internet?
16. A veces, el Estado realiza talleres o programas para aprender a usar internet y la computadora. ¿Usted ha escuchado sobre esto? ¿Tal vez ha escuchado sobre alguna iniciativa parecida? ¿Ha participado o pensado en participar en estas actividades? ¿Le gustaría?

Trámites con el Estado y telesalud

17. En ciertas ocasiones, internet se puede usar para servicios del Estado. Por ejemplo, la gente lo usa para saber si es beneficiario o no de programas estatales. Otras personas lo han utilizado para atenderse con médicos a distancia. Si usted usara internet, ¿le gustaría probar estas opciones? ¿Cree que sería útil?

→ Rápida digitalización durante la pandemia

18. Varias personas han sentido la necesidad de comprarse un celular más moderno para usar internet durante la pandemia. ¿Alguna vez ha sentido esto? ¿Podría comentarme su experiencia?

Bueno, a lo largo de la entrevista hemos hablado sobre varios aspectos del internet, pero ¿hay algún tema que quisiera agregar? ¿Alguna experiencia en particular que quisiera compartir? ¿O algo que usted cree que debería realizar el Estado o las compañías de internet?

Hemos llegado al final de la entrevista. Muchas gracias por su tiempo y su valiosa colaboración.

Anexo 2. Modelo de carta de presentación de investigadores

Carta de presentación

Lima, mayo de 2022

A quien corresponda:

Es un placer dirigirme hacia usted. Mi nombre es **Natalia González Carrasco** y, actualmente, tengo el cargo de Directora General del Instituto de Estudios Peruanos.

El Instituto de Estudios Peruanos (IEP) es un centro de investigación en Ciencias Sociales, fundado en Lima, Perú en 1964. Desde sus inicios, sus actividades han aportado a la discusión de temas de fundamental interés para el desarrollo del país y la región de América Latina.

Siguiendo esa línea de trabajo, actualmente el IEP se encuentra impulsando el proyecto "COVID-19 Responses for Equity" (CORE), que tiene como meta contribuir a la propuesta de soluciones para las problemáticas suscitadas en la pandemia. En concreto, se ha observado que la pandemia ha propiciado una adopción apresurada de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en la vida cotidiana. Sin embargo, no todo el mundo puede acceder ni utilizarlas a su provecho de la misma manera.

El equipo de trabajo que se encuentra a cargo del proyecto, dirigido por la investigadora principal Roxana Barrantes, se ha propuesto *analizar los efectos de la rápida digitalización asociada a la pandemia en el uso y apropiación de las TIC por parte de la población adulta mayor en Perú y Colombia*. Estudiar este panorama permi-

tirá conocer la situación de este grupo, y adicionalmente, identificar las barreras que enfrenta para utilizar las tecnologías digitales en un mundo cada vez más globalizado.

Próximamente, se dará inicio a la fase de recolección de información, para lo cual se espera entablar entrevistas con adultos mayores en cuatro ciudades del Perú (Lima, Huancavelica, Cusco, Tacna) y cuatro ciudades de Colombia (Bogotá, Cali, Riohacha, Quibdó).

Con el fin de salvaguardar la salud de los participantes y prevenir el contagio de la COVID-19, se ha optado realizar las entrevistas de manera individual y en espacios donde los adultos mayores se sientan seguros.

A través de esta comunicación, introduzco a [completar] (DNI [completar]) y a [completar] (DNI [completar]), quienes se encargarán de aplicar las entrevistas en las ciudades designadas de Perú.

Agradezco su atención y disposición.

Cordialmente,

Natalia González Carrasco

[firma]

Anexo 3. Protocolo de seguridad frente al COVID-19

Protocolo de seguridad para entrevistas

1. Preparación

Los entrevistadores se desinfectarán las manos adecuadamente, así como los dispositivos que serán utilizados para la grabación.

Los entrevistadores deberán contar con una mascarilla de tipo KN95 en buenas condiciones para ser utilizada durante la entrevista.

Se evitará tener algún tipo de contacto físico al saludar.

2. Durante la entrevista

En la medida de lo posible, la entrevista se realizará en un lugar ventilado; idealmente en exteriores.

Los entrevistadores no deberán retirarse la mascarilla en ningún momento de la entrevista; de ser solicitado por parte de los entrevistados, se puede hacer mención de que las mascarillas se utilizan para la protección de los adultos mayores.

Se evitará aceptar invitaciones de bebidas o alimentos debido a la necesidad de mantener las mascarillas colocadas durante toda la duración de la interacción.

Se deberá mantener la distancia física de un metro y medio como mínimo, al momento de realizar las entrevistas, despedirse, entre otros.

Se evitará acercar los micrófonos o dispositivos de grabación al entrevistado, para evitar que este material sea contaminado.

3. Después de la entrevista

Se evitará tener algún tipo de contacto físico al despedirse.



ISBN: 978-612-326-210-5



9 786123 262105