PUNTO de EQUILIBRIO

CENTRO DE INVESTIGACIÓN | UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

TECNOLOGÍA

Peruanos digitales: ¿dónde estamos y qué necesitamos? por Freddy Linares

Autor

Comunicaciones CIUP

comunicacionesciup@up.edu.pe

31 marzo, 2023

Si bien la coyuntura nos indica que el país tiene áreas fundamentales por atender antes de la tecnológica. No debemos dejar de preguntarnos si el peruano está listo o al menos en camino para poder responder a los retos digitales dentro de cinco o diez años. Debemos evitar, una vez más, que la falta de visión impida ubicar al Perú en el lugar que todos queremos.

La Presidencia del Consejo de Ministros **[1]** define ciudadanía digital como "la capacidad que tienen los ciudadanos de usar internet para sus actividades personales, profesionales y sociales, así como para ejercer sus deberes y derechos de manera digital". Sin embargo, si bien la pandemia ha forzado la digitalización en muchos contextos; aún hay mucho por hacer para encaminarnos hacia un país con habilidades digitales básicas. Analizar el acceso a internet es el primer paso para comprobarlo. Según el Banco Mundial **[2]**, 71% de personas en Perú accedía a internet en 2021 mediante algún dispositivo. Hay que destacar que gran parte de este acceso se debe a la expansión de la telefonía móvil **[3]** y mayor cobertura de señales Wi-Fi. Es por ello que mientras en 2021 las suscripciones de telefonía móvil fueron de 128 por cada 100 personas (Banco Mundial), las suscripciones de ancho de banda fija en Perú **[4]** llegaron solo a 9 por cada 100 personas (Banco Mundial).

Al mirar al **sector público**, y según el reporte de la Encuesta del Gobierno Electrónico de la ONU **[5]**, Perú mostró avances en su índice de desarrollo de gobierno electrónico que pasó de 0.7083 (2020) a 0.7524 (2022). Perú destacó en los servicios digitales y el capital humano; no obstante, las brechas persistentes en infraestructura siguen siendo significativas. Al acceder a internet y otros recursos electrónicos bajo condiciones distintas no podemos asegurar que los peruanos se desenvuelven de la misma forma en la sociedad digital. Al consultar la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) **[6]** de 2020, solo el 55% de la población mayor a 6 años respondió haber "hecho uso del servicio de internet el mes pasado". Para

cambiar esta situación e impulsar la digitalización en beneficio de los peruanos, se debe empezar por un diagnóstico adecuado. Saber de forma clara dónde, qué o cuales brechas existen. Por ejemplo, el Índice de la Actividad Digital de Neurometrics (InAD Neurometrics) **[7]** aclara qué segmentos de la población usan más internet. Identificar estos grupos es clave para elaborar políticas enfocadas en el desarrollo de competencias específicas. Después de todo, internet es el idioma de la sociedad digital.

El uso de Internet en las **actividades diarias** es una necesidad más que un lujo. Los recursos digitales son el centro de la competitividad en distintos sectores, tanto por la eficiencia durante los procesos como por la versatilidad durante su uso. Su potencial se ha diversificado y ha redefinido muchos procedimientos, como la comunicación o el manejo de la maquinaria en las fábricas. Distintas disrupciones tecnológicas en desarrollo, como la I.A., el Big data y el internet de las cosas, prometen seguir exigiendo más capacidades en tecnología. Se tratan de revoluciones sin fronteras que, en mayor o menor medida, alcanzarán a Perú. Y de no estar preparados, solo se agravarán las brechas que ya existen, como en en ciertos sectores digitalizados.

Por ejemplo, el **sector laboral** es una de las áreas más interesadas en adoptar alternativas digitales que mejoran la productividad. Esta integración ha sido efectiva llevando a una transición digital de los procesos y a potenciar las capacidades del capital humano. Sin embargo, gracias a ello ahora se exigen nuevas competencias digitales en una gran variedad de puestos. Por ejemplo, el manejo de Office (Word, Excel y PowerPoint) o las herramientas de Google (Gmail o Google Drive). Los peruanos que desconocen estos recursos tendrán complicaciones para insertarse laboralmente o rendir en igualdad de condiciones en este tipo de puestos, especialmente en empresas grandes y competitivas.

Por otro lado, los **emprendimientos y negocios pequeños** también tienen nuevas necesidades digitales. Si bien, manejar redes sociales y otros medios de comunicación son clave para desarrollar presencia en el mercado, el mayor reto es el *teletrabajo*. Pese a no ser una modalidad nueva, despegó como medida para evitar los contagios en la pandemia de la Covid-19. Su implementación fue tan fuerte que para el segundo trimestre de 2020 aproximadamente 23 millones de personas en Latam realizaban teletrabajo **[8]**. La modalidad de trabajo remoto, apoyada en plataformas de videoconferencia (Zoom, Google Meet, Microsoft Teams), aplicaciones de mensajería y e-mail (Gmail, Whatsapp, Telegram), representa una significativa mejora para el balance de trabajo y vida familiar **[9]**, además de dinamizar coordinaciones internas para muchas empresas. En Perú esta modalidad ya ha sido adoptada por varias empresas y entidades públicas, además existe la ley Nº 31572 **[10]** que la regula, por lo que se espera que siga expandiéndose en el país.

En lo **educativo**, la pandemia de la Covid-19 también forzó al país a probar la modalidad a distancia. Y, pese a duros contratiempos iniciales, y con muy pocas alternativas, colegios y padres de familia supieron apoyarse en diversas aplicaciones para lograrlo Según el gerente general de la Federación de Instituciones Privadas de Educación Superior "(2023) será un año de consolidación de las carreras semipresenciales" **[11]**. Con las regulaciones y el fomento debido, distintas instituciones nacionales podrían ofrecer más carreras bajo esta modalidad, destacando las relacionadas al rubro tecnológico. Desconocer de estas alternativas o no contar con las capacidades ni recursos necesarios puede limitar de forma importante el desarrollo educativo de muchos peruanos. Según la Westfield Business School, Perú es el tercer país con más inscritos en sus maestrías online que les cuestan casi 5 veces menos que una presencial **[12]**.

Respecto al sector **bancario y financiero**, su digitalización cobró fuerza en los últimos años gracias a la expansión de Internet y el comercio electrónico. Varios bancos han mejorado y potenciado sus aplicativos para que sus clientes opten por realizar operaciones de forma virtual en lugar de ir a una oficina bancaria. Como resultado, en Perú se realizan más de 2,500 millones de transacciones digitales en un año y se espera que esta cantidad crezca hasta el doble cada 12 meses **[13]**. Otra de las innovaciones digitales relevantes es la expansión de monederos digitales como Yape y Plin. Si bien estos servicios ya existían hace un par de años, recientemente han tenido mayor recepción por parte de los usuarios, desde personas que realizan depósitos rápidos hasta pequeños negocios. Con la expansión de estas alternativas el uso del efectivo decrecerá y sería desplazado como el principal medio de pago como ya sucede en varios países de primer mundo. Además, el fenómeno de la Fintech como propuestas de servicios financieros alternativos está desarrollándose con fuerza. La cantidad de plataformas Fintech en Latam creció en 112% **[14]** entre 2018 y 2021, y Perú es el país con el mayor número de empresas Fintech activas.

En conclusión, en un país con fuertes brechas en infraestructura para datos y en educación específica digital, pensar en políticas públicas para fomentar el desarrollo de competencias y aprovechar el acceso a mercados es crucial. Si bien se tiene avances sectoriales, mirar y fortalecer la base del crecimiento digital es necesario para lograr un Perú digital.

Referencias:

[1] Presidencia del Consejo de Ministros (s.f.). Ciudadanía digital (gob.pe). https://www.gob.pe/institucion/pcm/tema/ciudadania-digital

[2] Banco Mundial (s.f.). Individuals using the Internet (% of population). Data (worldbank.org). https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.ZS

[3] Banco Mundial (s.f.). Mobile cellular subscriptions (per 100 people). Data (worldbank.org). https://data.worldbank.org/indicator/IT.CEL.SETS.P2

[4] Banco Mundial (s.f.). Fixed broadband subscriptions (per 100 people). Data (worldbank.org). https://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.BBND.P2?end=2021&start=1998&view=chart

[5] United Nations (2022). E-Government Survey 2022. The Future of Digital Government. Department of Economic and Social Affairs.

https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2022

[6] Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) 2020 - [Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI]

https://www.datosabiertos.gob.pe/dataset/encuesta-nacional-de-hogares-enaho-2020-instituto-nacional-de-estadística-e-informática-inei

[7] Neurometrics | Índice de la Actividad Digital (InAD) en Perú - Neurometrics. https://neurometrics.la/indicador-de-actividad-digital-en-peru/

[8] International Labour Organization (2021). Challenges and opportunities of teleworking in Latin America and the Caribbean - Report. https://www.ilo.org/americas/publicaciones/WCMS_813472/lang--en/index.htm

[9] Thiago Allan Marques de Macedo, Eric Lucas dos Santos Cabrala, Wilkson Ricardo Silva Castroa, Clodoaldo Carneiro de Souza Juniora, Joao Florencio da Costa Junior, Felipe Martins Pedrosaa, Aleson Belo da Silvaa, Veder Ralf Fernandes de Medeirosa, Ricardo Pires de Souzaa, Marco Antonio Leandro Cabral & Francisco Soares Masculo (2020). 'Ergonomics and Telework: A Systematic Review'. Journal Work. 1 Jan. 2020: 777 – 788.

https://content.iospress.com/articles/work/wor203224

[10] El Peruano (2022). LEY Nº 31572. Ley del Teletrabajo.

https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-teletrabajo-ley-n-31572-2104305-1/

[11] Redacción Gestión (2023). Luis Lescano: Será un año de consolidación de las carreras semipresenciales.

Gestión https://gestion.pe/opinion/educacion-universidades-institutos-educacion-superior-luis-lescano-sera-un-ano-de-consolidacion-de-las-carreras-semipresenciales-noticia/

[12] Javier Artica (2023). Maestrías online en el extranjero, la tendencia que cuesta cinco veces menos que una presencial. Gestión.

https://gestion.pe/economia/management-empleo/maestrias-online-en-el-extranjero-la-nueva-tendencia-que-cuesta-cinco-veces-menos-que-una-presencial-maestria-presencial-estudiantes-peruanos-mba-profesionales-estados-unidos-mexico-colombia-peru-noticia/

[13] Miñan W. (2023). La banca peruana finalmente se digitaliza: adiós a las oficinas, todo será por apps. Gestión. https://gestion.pe/economia/bcp-bbva-scotiabank-interbank-banca-peruana-digitalizacion-adios-a-las-oficinas-todo-sera-por-apps-noticia/

[14] Finnovista, Banco Interamericano de Desarrollo & BID Invest (2022). Fintech en América Latina y el Caribe: un ecosistema consolidado para la recuperación.

http://dx.doi.org/10.18235/0004202