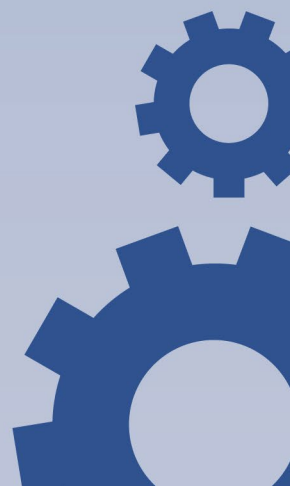




En Venezuela, “todos viven en Whatsapp”

Luz Mely Reyes



En Venezuela, “todos viven en Whatsapp”

Luz Mely Reyes

La adaptación de herramientas y rutinas para el teletrabajo en un contexto de emergencia humanitaria compleja y con baja conectividad ha sido uno de los retos de la pandemia del Covid 19 en Venezuela. Este marco implica grandes deficiencias de los servicios públicos-agua, electricidad, salud-, el deterioro de los servicios de telecomunicaciones que incide en que ciertas zonas del país no tengan acceso a internet y aspectos vinculados con la salud mental.

De acuerdo con el ranking de Freedom House sobre libertad en internet, Venezuela tiene un score de 28 puntos sobre 100, que lo ubica en la categoría no libre. Para la definición de este ranking se toman en cuenta las capacidades de conectividad. En este sentido, el informe correspondiente a un periodo 2019-2020 reporta que entre los obstáculos para acceder a internet figuran el deterioro de la infraestructura de telecomunicaciones que “padece no solo de fallas, sino que también es objeto de robos y vandalismo, lo que trae como consecuencia frecuentes caídas de los servicios y velocidades de conexión muy deficientes”.

Ha surgido también una variante, aún no cuantificada: los nuevos desconectados. En años anteriores, el porcentaje de personas con acceso a internet estaba impactado porque muchas personas podían conectarse desde sus centros de trabajo. Al no existir esta posibilidad y en escenarios incluso urbanos sin servicio de internet, grupos de personas pasaron a no tener posibilidades de conexión. Aunque esta es una afirmación basada en la observación, para el experto Luis Carlos Díaz es notable.

No obstante este contexto, las organizaciones de medios independientes y otras organizaciones de la sociedad civil debieron adaptarse a dinámicas de teletrabajo.



Este contexto doblemente hostil también ha requerido:

- Una adaptación de las condiciones de trabajo.
- Una constante revisión del impacto psicoemocional del teletrabajo.
- La búsqueda de alternativas que permitan generar flujo de comunicaciones, especialmente en los casos de organizaciones dedicadas al periodismo o que atienden a víctimas de violaciones de derechos humanos.

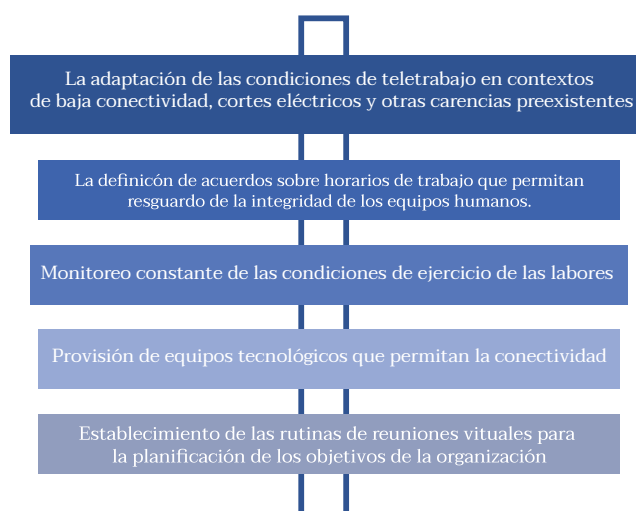
Una de las vías que se han ido empleando para subsanar estas desconexiones son:



No obstante, y pese a la baja conectividad, también han surgido servicios de empresas de telecomunicaciones que proveen de recursos de internet a un precio, que si bien pueden estar por debajo de los costos internacionales, son altos en comparación con los ingresos en Venezuela.

También ha habido una adaptación a las herramientas para teleconferencias, tanto en versiones gratuitas como pagas.

Entre las lecciones aprendidas en tiempos de pandemia en Venezuela podemos mencionar las siguientes:





Uso de herramientas y los cómo

Entre las herramientas más empleadas, Whatsapp como canal destinado a la organización de las actividades diarias tuvo un uso determinante. Sin embargo, esto implicó establecer rutinas de uso de los chats y revisar medidas de seguridad.

Sugerencias para uso de Whatsapp

- Establecer rutinas y canales con un horario determinado. De esta manera, en nuestro caso, aunque somos una organización de medios que funciona 18 horas al día, las discusiones generales se hacen en el horario laboral de la mayoría. Para los fines de semana ya era usual abrir grupos en donde solo participan las personas que están en horario laboral.
- Las notas de voz cargan automáticamente y son muy útiles. En los casos de generar audios estar atentos a la extensión. Un mensaje claro y explicativo.
- No esperar reacciones en tiempo real. En ocasiones las personas están concentradas en sus actividades diarias y no pueden responder a mensajes de manera inmediata.
- Consultar antes de hacer una llamada.
- Si surge un tema urgente, hacer una llamada. De lo contrario se corre el riesgo de que el mensaje no sea visto por los destinatarios.
- Si surge un tema con alguna persona es preferible tratarlo uno a uno y no en colectivo, porque llena el canal de mensajes que tal vez sólo importen a un destinatario.
- Un reto es mantener una etiqueta de trato respetuoso. Esto implica normas de cortesía. Puede ser redundante, pero no está de más tomarlo en cuenta.
- Tener en cuenta que enviar videos y fotografías innecesarias no solo pueden llenar la memoria del equipo del cual se disponga, sino la del receptor.

- Revisar la configuración de Whatsapp para los temas de seguridad. Los chats suelen guardarse automáticamente, de manera que aunque la conversación sea borrada es posible que aun se mantengan los archivos en la memoria del teléfono y en el correo asociado a la cuenta de Whatsapp.
- Los temas importantes, las tomas de decisiones, las indicaciones sobre acciones deben ser claras y no dejarse en el chat. Para eso es recomendable el uso de correo electrónico, el cual también tiene un protocolo.
- Sobre uso de otros canales como Signal, si se hace por razones de seguridad de las comunicaciones hay que tomar la previsión de revisar sus funcionalidades.

El bienestar

Uno de los aspectos en los que hemos invertido tiempo y recursos ha sido en el monitoreo de las condiciones de salud mental propia y de nuestros trabajadores. Enfrentar una pandemia en un país en el que además hay opacidad de datos implica un mayor cuidado de las personas. El establecimiento de rutinas de autocuidado es necesario. Aunque cada organización puede decidir cómo lo hace, tener conciencia del impacto que significa una transición hacia dinámicas del trabajo a distancia y las implicaciones como trabajadores de realizar las labores en hogares donde hay otras personas con distintas necesidades. La mirada interseccional en este caso es imprescindible, porque permite entrenamiento y cierre de brechas, así como evaluar modelos híbridos.

La pandemia impactó en los flujos de trabajo. De repente parecía no haber fines de semana ni vacaciones. La consecuencia de este primer acercamiento fue generar jornadas agotadoras. Con el monitoreo que se estableció se detectó la necesidad de apoyo en turnos diferenciados, pero también acordamos períodos de descanso extraordinarios, cuyo costo fue asumido por la organización.

Los límites de las jornadas y de las actividades virtuales surgieron luego de los primeros meses de la pandemia.

Esto permitió jerarquizar las actividades estratégicas de planificación y ejecución de funciones. Los periodos de descanso son importantes.

¿Qué aprendimos con apoyo de otros aliados?

Reducir los tiempos de reuniones virtuales síncronas	Tomar previsiones de que la persona puede recibir la información	Activar el chat de la herramienta que se esta empleando: Zoom, Google Meet para que todos tengan posibilidades de expresarse	Las actividades virtuales con personas en distintos horarios también requieren un cuidado especial
--	--	--	--

1. Reducir los tiempos de reunión virtuales síncronas. Esto es especialmente válido para actividades de capacitación. El tiempo sugerido para los talleres es de dos horas, con periodos de receso de cinco o 10 minutos.

2. Uno de los factores que puede causar agotamiento es la desconexión de una persona a las reuniones de grupo. Hay que tomar previsiones de que la persona puede recibir la información. En algunos casos funciona una llamada telefónica simultánea de alguien que está en la reunión.

3. Si las condiciones lo permiten lo ideal es poder ver los rostros de quienes están conectados en una reunión. En el caso venezolano esto muchas veces no es posible por la cantidad de recursos que consume el canal de video. La sugerencia es activar el chat de la herramienta

que se está empleando: Zoom, Google Meet para que todos tengan posibilidades de expresarse.

4. Las actividades que implican encuentros virtuales con personas en distintos husos horarios también requieren un cuidado especial.

Herramientas de conexión:



Durante la pandemia hemos trabajado con varias herramientas

1. Zoom en su versión gratuita y paga. Especialmente para reuniones de trabajo. La ventaja de Zoom es que fue de las primeras en estar posicionada para videoconferencias, sin embargo, en entornos de baja conectividad implica una demanda alta de recursos de los equipos de conexión.

2. Streamyard es una herramienta paga que permite la transmisión de programas orientados a la difusión de información. Esta herramienta permite generar transmisiones simultáneas por YouTube, Periscope y Facebook. Funciona bien en un entorno de baja conectividad, y puede ser customizada para crear un ambiente parecido al de una transmisión por televisión.

3. Google Meet se convirtió también en una herramienta para reuniones privadas. Entre sus ventajas está lo ligero que es, que no demanda tantos recursos de los equipos- puede funcionar con equipos de gama media- y su consumo de datos es manejable.

4. Microsoft teams: Aunque es una herramienta de gran seguridad tiene algunas complejidades. Demanda tener un registro de cuenta. A veces puede complicar el acceso porque requiere muchos pasos para ingresar a una sesión grupal.

5. Para actividades públicas experimentamos con una herramienta llamada Hopin. una plataforma sencilla que permite simular actividades del entorno físico. Tiene salas, un backstage, permite conversaciones en simultáneo y tiene la posibilidad de transmitir por Youtube

Unas líneas sobre un viejo amigo: el correo electrónico.

Se hizo recurrente la afirmación de que durante la pandemia descubrimos que una reunión en tiempos de prepandemia se podría haber resuelto con un correo electrónico.

También que un viaje fácilmente se sustituiría por una videoconferencia.

Esto ha sido probado empíricamente, sin embargo, también hay mejores prácticas para el uso del correo electrónico.

1. Los tiempos del correo: Evitar envío de mensajes de correo electrónico en horarios de descanso. La razón es muy sencilla. Si el destinatario tiene alerta sobre el correo electrónico recibido y ve que hay uno nuevo en su bandeja de entrada difícilmente podrá postergar su apertura. Si es un asunto urgente, es preferible hacer una llamada.
2. Algo que se reveló con el teletrabajo son los ritmos y horas preferidas por las personas. Algunos tienen la tendencia de iniciar su ciclo laboral muy temprano, otros muy tarde en relación con jornadas tradicionales. Si trabajamos por objetivos, cada persona puede rendir mejor en su ritmo. Sin embargo, hay que tomar conciencia de que ese horario puede no ser el mismo de otra persona.
3. Las bandejas de correo electrónico también se han llenado. De manera que es posible que algunos mensajes nunca hayan sido abiertos. Si es algo prioritario, además de enviar el correo es recomendable tener una redundancia. Un mensaje de texto, por ejemplo.
4. Planificar el envío de los mensajes tomando en cuenta las diferencias horarias.

Más aprendizajes

Al inicio de la pandemia, se desconocía cuánto tiempo pasaríamos sin ir a la oficina. Una vez evaluados más escenarios y con conocimientos sobre el comportamiento del virus Sars-V2, se entendió que volver a un espacio conjunto de trabajo sería más complicado. Esto lleva a pensar cómo crear estaciones de trabajo en el ambiente doméstico. Sobre todo para quienes no tenían espacios diferenciados.

Algunas sugerencias:

1. Establecer un espacio que será la estación de trabajo.
2. Conversar con el resto del grupo familiar sobre la diferencia de estar en casa y trabajar desde casa.
3. Respetar los espacios definidos para los integrantes del grupo familiar.
4. Tomar conciencia de que los niños también están en casa y se deben establecer rutinas para ellos.
5. Aprovechar que se puede trabajar desde cualquier lugar y ver las oportunidades que puede implicar. Por ejemplo: ausentarse de la ciudad, sin dejar de cumplir con las funciones de trabajo.
6. Organizar el tiempo disponible que se ahorra al no tener que movilizarse a la sede de la oficina.
7. Seguir buscando mejoras para que el teletrabajo pueda satisfacer los requerimientos de trabajadores y de la organización.