

**Crear capacidades en un país de oportunidades limitadas:
experiencias en teletrabajo de un grupo de jóvenes de
zonas populares de Barquisimeto, Venezuela**

Fabiana Teresa Gómez Sánchez
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado
Venezuela
fabianagomezconsulting@gmail.com

Recibido 31 de julio de 2022 / Aprobado 6 de septiembre de 2022

DOI:<https://doi.org/10.5281/zenodo.7452764>

Licenciada en Desarrollo Humano (Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela). Desarrolladora de contenidos, marketing digital. Este artículo es producto de su trabajo de grado en la Licenciatura en Desarrollo Humano de la UCLA.

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8923-1862>



Crear capacidades en un país de oportunidades limitadas: experiencias en teletrabajo de un grupo de jóvenes de zonas populares de Barquisimeto, Venezuela

Resumen

En un mundo conectado, el acceso a Internet no es un lujo, es una necesidad. Miles de millones de internautas buscan permanentemente información sobre hechos noticiosos, recreación, educación, trabajo, entre otros muchos fines. Este medio se ha convertido en un importante ejercicio de derechos humanos, pues es utilizado como instrumento para facilitar y ampliar las libertades concebidas como capacidades, que permiten hacer y ser lo que tienen razones para valorar. El objetivo de esta investigación fue comprender las experiencias de tres teletrabajadores ubicados en la zona periférica de Barquisimeto, estado Lara, Venezuela, relacionadas con las condiciones de acceso en el contexto pre y pospandemia, considerando su vinculación con las libertades y el desarrollo humano. Está enmarcado en el paradigma cualitativo, y se trabajó con el método fenomenológico. La técnica utilizada fue la entrevista semiestructurada, la cual permitió realizar un análisis e interpretación de la información, haciendo uso de la categorización para indagar en las experiencias. Los hallazgos se centran en las condiciones de acceso a Internet que presentan los jóvenes en sus sectores, y los obstáculos que interfieren en la democracia, servicios económicos, calidad de vida y, por ende, en el desarrollo humano.

Palabras clave: libertades, acceso a Internet, teletrabajo, desarrollo humano.

Building capacities in a country of limited opportunities: experiences in teleworking of a group of young people from popular areas of Barquisimeto, Venezuela

In a connected world, Internet access is not a luxury, it is a necessity. More than four billion Internet users are searching for information, communication, recreation, education and work every day. This medium has become an important exercise of Human Rights, as it is used as an instrument to facilitate and expand freedoms conceived as capabilities, which allow people to do and be what they have reason to value. Under this sense, the objective of this research was to understand the experiences of three teleworkers located in the peripheral area of Barquisimeto, Lara state, related to the conditions of access in the pre and post pandemic context, considering its link with freedoms and Human Development. It consists of five chapters and is framed within the qualitative paradigm, specifically based on the phenomenological method. The technique used was the semi-structured interview, which allowed for an analysis and interpretation of the information, making use of categorisation to investigate the experiences. The findings focus on the conditions of access to the Internet for young people in their sectors, and the obstacles that interfere with democracy, economic services, quality of life and, therefore, human development.

Keywords: freedoms, Internet access, teleworking, human development.

Introducción

El desarrollo de las sociedades implica elevar los niveles de bienestar de los seres humanos y en medio de la globalización, se apoya en las nuevas tecnologías y sus bondades. Hace parte de la vida cotidiana el uso de computadores, celulares e Internet, como si fuera otro servicio básico en los hogares. La Internet como una red de telecomunicaciones que conecta a miles de millones de personas en el mundo y sus diferentes elementos, producen nuevas modalidades que han transformado, a su vez, la tradicional forma de trabajar, asumiendo el trabajo según el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2015) como:

... el medio para dar rienda suelta al potencial humano, a la creatividad, a la innovación y a la imaginación. Es esencial para que la vida humana sea productiva, útil y significativa. Permite a las personas ganarse la vida, es un canal de participación en la sociedad, proporciona seguridad y confiere un sentido de dignidad. El trabajo está inherentemente e intrínsecamente ligado al desarrollo humano. (p. 1).

Aunado a los avances de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), se ha dado lugar a un sistema llamado teletrabajo, en el que una persona que presta un servicio puede realizar sus tareas a distancia y posteriormente enviarlas a quien le esté contratando. Se ha convertido en una opción para el desempeño laboral de la sociedad moderna y de manera especial para la población vulnerable, ya que tienen la oportunidad de desempeñarse en sus tareas desde sus hogares u otros lugares geográficamente alejados de quienes les solicitan sus servicios.

El teletrabajo es definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ente adscrito a las Naciones Unidas en Ginebra como: “la forma de trabajo efectuada en lugar distante de la oficina y/o de separación física y que implique el uso de una nueva tecnología facilitando la comunicación” (p.12). En este sentido, el modelo del teletrabajo es visto como una estrategia de generación de empleo y autoempleo, aspecto que motiva a los países a promoverlo y regularlo, pero al mismo tiempo controlar los riesgos que pudiera conllevar esta modalidad de empleo.

Ahora bien, las TIC han brindado oportunidades a muchas personas. Es una realidad que ciertas libertades deben estar garantizadas, en el entendido de que no afecten la integridad de la gente y que se preserve la garantía de derechos conquistados por la humanidad. En el caso de Venezuela, los datos de 2021 presentados en el Informe Anual de Derechos Digitales, reflejan que la libertad en la red en Venezuela se vio obstaculizada con frecuencia debido a las fallas de infraestructura de telecomunicaciones y a la actuación de operadoras de Internet, fijas y móviles, que bloquearon fuentes de noticias e información de interés público de forma temporal y continua durante 2020.

Ello, coincidió con la emergencia sanitaria causada por la COVID-19. El Instituto Prensa y Sociedad Venezuela (IPYS), por su parte, constató mediante una serie de datos del Observatorio de Internet, que ocurrieron más de 4.000 episodios de censura en 153 medios digitales, nacionales y extranjeros,

desde los servicios de proveedores privados y estatales (IPYS Venezuela, 2021, p.6).

Ciertamente, la situación generada por la pandemia prolongada aumentó el auge del teletrabajo en el mundo, y Venezuela no escapó de tal realidad. Algunas empresas, de común acuerdo con sus trabajadores, asignaron tareas a distancia. Otras personas, empujadas por la larga crisis de los últimos años en el país, han conseguido teletrabajo que ha mejorado su calidad de vida para garantizarse la alimentación y el pago de bienes y servicios básicos. Por esta razón, muchos venezolanos, en especial jóvenes, han adquirido equipos y se costean servicios de conexión más costosos, para poder mantener sus empleos *on line*.

En este orden de ideas, el propósito de esta investigación ha sido el de estudiar la realidad del teletrabajo llevado a cabo por tres jóvenes de comunidades populares de Barquisimeto, en las que las condiciones materiales de existencia son muy limitadas. Uno vive en Los Sin Techos (Jacinto Lara Norte), otro en el Cují, un tercero en Los Crepúsculos. Sus edades oscilan entre los 18 y 25 años y han encontrado en esta modalidad de trabajo una manera de paliar los estragos de la emergencia humanitaria compleja que padece Venezuela desde 2017.

Pretendimos analizar estas experiencias a la luz de la teoría de las capacidades para el desarrollo humano (Sen, 2000), valorando el estado y condición de las oportunidades reales en sus contextos particulares, basándose en las formas de vinculación, con las libertades, desde las diferentes experiencias.

Según el filósofo indio Amartya Sen, el desarrollo humano implica la ampliación de oportunidades (libertades) para que las personas alcancen metas que son valiosas para ellas, más allá de los beneficios materiales. Sen (2000) plantea que hay cinco libertades instrumentales que están en manos de instancias externas a los individuos, pero que sin cuyo concurso no se pueden desarrollar las otras libertades. Estas son: oportunidades sociales, garantías de transparencia, libertades económicas, libertades políticas y seguridad protectora. Como se ve, el papel del Estado y la democracia son elementos clave en esta forma de entender el desarrollo.

Se trata de un abordaje fenomenológico para comprender las experiencias de los jóvenes teletrabajadores y la manera en que asumen su cotidianidad laboral en medios de sus limitadas condiciones materiales.

Análisis de la Información

Partiendo de las experiencias de los jóvenes, tuvimos el interés de comprender la realidad que emergió a partir de sus versiones acerca de sus experiencias como teletrabajadores. Eso sirvió para la reflexión acerca de sus capacidades desde el enfoque de Amartya Sen.

El proceso de dialogicidad con los actores sociales fue llevado a cabo respetando su espacio y disponibilidad. A la luz de lo expresado, surgieron hallazgos de las experiencias desde su propio marco de referencia.

Cuadro 1

Cromatización de categorías y subcategorías emergentes

Categoría	Subcategorías emergentes	Actores sociales
Oportunidades sociales	-Precariedad reforzada por la desigualdad -Inseguridad laboral -Oportunidades para participar en la economía	1,2 y 3
Calidad de Vida	-Valoración positiva -Satisfacción personal -Ocio y relaciones sociales	1,2 y 3
Acceso a internet potencia las libertades	Internet como un lujo	1,2 y 3
Teletrabajo y Desarrollo Humano	Desarrollo de capacidades y oportunidades	1,2 y 3

Elaboración propia.

En el mismo orden de ideas, se considera la presentación de la estructura particular del fenómeno, concebida por cada actor social, la cual permitió obtener las categorías y subcategorías, la triangulación de la información y la representación gráfica de las subcategorías emergentes, para una posterior interpretación de las experiencias de teletrabajo de un grupo de jóvenes de zonas populares de Barquisimeto.

Cuadro 2
Actor Social 1

Nro.	Verbatim actor social 1	Subcategorías emergentes	categorías
34-53	<p>(...) ¿Cómo accedes a ese internet? Ernesto, o sea ¿qué servicio tienes? ¿Qué plan contratas? De cuántos megas...</p> <p>¡Ah no...! Yo tengo ahorita, el servicio que he tenido toda la vida, que es Inter, y es como de 2MB, algo así, pero... siempre ha tenido carencias el servicio y se cae, o como ahorita está malísimo... como en 500KB algo así...la señal es terrible</p> <p>¿Cómo ves las condiciones de ese acceso como tal de internet</p> <p>En Venezuela terrible, los servicios clásicos, los servicios que no son privados, porque hay servicios que, yo tengo pensado contratar uno...de fibra óptica, que esos sí, te proporcionan una conexión infinitamente superior.</p> <p>¿Y ahí en tu sector Ernesto?, todos tienen Inter o ¿cómo ves tú, las condiciones del Internet?</p> <p>¡No...! Varía, varía...hay personas como Mervyn por ejemplo, que él tiene internet satelital, tiene un servicio de internet satelital y la señal le va súper chévere...pero ya la gran mayoría de personas, el grueso de la gente, sí tiene o Inter o Cantv y sufren mucho en cuanto a la conectividad.</p>	<p>Precariedad reforzada por la desigualdad</p>	<p>Oportunidades sociales</p>
60-89	<p>Y...en comparación con tu trabajo, antes de la cuarentena como tal, eh... ¿te sentías como más optimista, más pesimista, respecto a trabajar en casa?...</p> <p>Bueno mmm...</p> <p>O ¿siempre quisiste trabajar en la casa?</p> <p>Ah ok, ajá, puliendo un pelo más la pregunta sí...te había interpretado, mi trabajo previo a la cuarentena...y ¡no tenía! Era estudiante nada más. Este... creo que el hecho de haber empezado a trabajar en lo que me gusta y además con el plus de que fuese remoto.</p>	<p>Valoración positiva</p>	<p>Calidad de vida</p>

Cuadro 2 (cont.)

Nro.	Verbatim actor social 1	Subcategorías emergentes	categorías
60-89	<p>(...)hizo que estuviese muchísimo más cómodo, que quizás teniendo que ir a una oficina por ejemplo. ¿Crees que te ha afectado...? Es como mucho más tranquilo... ¿Crees que te ha afectado como en tu emocionalidad, en tu estado de ánimo...? ¡Claro! si, pero de forma positiva, eso sí. ¿Cuáles serían para tí, los mayores retos como tal, que enfrentas para trabajar desde casa? Por lo menos dime 3 retos. Bueno a ver...eh...mmm...separar el trabajo de tu rutina diaria, es complicado, pierdes esa línea de vez en cuando. Emm...lidiar con las personas de tu casa, jajaja y hacer como que haya una organización, de que tu estás trabajando en cierto momento y no estás disponible durante ese momento, hacer esa diferenciación también está complicado...Y...tomarte tiempo libre es ¡imposible! O sea, o sea porque es que puedes estar en cualquier momento trabajando, y en cualquier otro momento haciendo otra cosa, o sea las distracciones están muy a la mano. ¿En cuánto a tus derechos por ejemplo, como teletrabajador?, o sea, tú tienes alguna especie de horario o algo así, cuando tu trabajas para ellos o simplemente es cada vez que ellos te digan que necesitan algo. Cada vez que ellos me digan que necesitan algo y con una fecha límite. Hay como un tiempo de entrega, entonces yo administro mi tiempo hasta el momento de la entrega, como yo quiera.</p>	<p>Valoración positiva</p> <p>Ocio y relaciones sociales</p> <p>Satisfacción personal</p> <p>Valoración positiva</p> <p>Valoración positiva</p>	<p>Calidad de vida</p>
104-120	<p>¿A veces sientes que sí hay una cierta explotación? Sí, bueno a mí lo que me gustaría, es tener un contrato ¿sabes? porque el hecho...o sea, estoy en una posición en la que si un día no les gusta mi trabajo, me pueden botar y yo no puedo decir nada. Estoy en esa posición, pero como he presentado muy buen trabajo y como tengo buena relación con mi entorno laboral, es una posibilidad que ni siquiera tengo en la mesa. ¿Tú consideras que el internet como tal en Venezuela, es un lujo o un derecho? Debería ser un derecho pero, realmente es un lujo. ¿Cuánto porcentaje de personas puedan pagar un internet como el de Mervin quizás, y cuántas personas promedio por pagar un internet tipo Cantv en tu sector?</p>	<p>Inseguridad laboral</p> <p>Satisfacción personal</p> <p>Internet como un lujo</p>	<p>Oportunidades sociales</p> <p>Calidad de vida</p> <p>Acceso a internet potencia las libertades</p>

Cuadro 2 (cont.)

Nro.	Verbatim actor social 1	Subcategorías emergentes	categorías
129-157	<p>(...)Haciendo un esquema rápido mental, me lanzo un diez por ciento... veinte por ciento y me arriesgo. ¿Tú consideras que este servicio como tal de internet, debería ser algo prestado por el gobierno o privado? Y si es prestado por el gobierno por qué crees que sería así. No siento que debería ser prestada con el gobierno, al menos no con la administración que hay ahora, porque, mmm hay unos que son prestados por el gobierno, como el que yo tengo...Y tiene una muy mala calidad...entonces, es como que, es muy complicado tenerle confianza a ese ente, porque hasta ahora no ha hecho un buen trabajo, al menos refiriéndome al internet y a muchas otras cosas...pero eso no compete a la charla ¿sabes?</p>	Precariedad reforzada por la desigualdad	Oportunidades sociales
165-174	<p>¿De qué manera crees tú Ernesto, qué te ha afectado teletrabajar con tu entorno? Con tu familia, con amigos, ¿cómo crees que te ha afectado el teletrabajo a nivel de tu vida diaria?.</p> <p>Bueno, qué te digo, en los primeros eh... cinco meses, redujo considerablemente, mi vida social porque fue un período de adaptación, fuerte, pero eso hablando de los amigos y la vida social externa a mi casa, pero con mi familia, realmente lo hemos sabido trabajar muy bien, y mantenemos, o sea, hacemos una buena separación, cuando yo estoy trabajando, estoy trabajando, ¿me explico?.</p>	Ocio y relaciones sociales	Calidad de vida
188-209	<p>¿Consideras que el teletrabajo te ha permitido desarrollar algunas nuevas capacidades? O ¿crees tú que te ha dado acceso a nuevas oportunidades?.</p> <p>Cien por ciento, sin duda alguna.</p> <p>¿Crees que puedas ver nuevas oportunidades luego de teletrabajar? Totalmente...si yo no hubiese empezado a teletrabajar, yo o sea, habría tenido que pasar, muchos años, una cantidad bien importante de tiempo, haciendo alguna otra cosa, para alcanzar al punto que estoy ahorita. O sea, me ha ido, muy bien. Me cambió mucho el panorama, y la mejoró radicalmente, la calidad de vida, el hecho de empezar a teletrabajar, y a ganar lógicamente en una moneda extranjera, que es estable.</p>	Desarrollo de capacidades y oportunidades	Teletrabajo y Desarrollo Humano

Elaboración propia.

Cuadro 3
Actor social 2

Nro.	Verbatim actor social 2	Subcategorías emergentes	categorías
32-40	<p>¿A qué te dedicas, Ramdy? Bueno, yo comencé...eso es algo que también estaba pensando, cada trabajador tiene su historia, bueno, mi historia fue hace ya siete años, a los diecinueve años, decidí dejar la universidad, porque sentía que no estaba yendo a ningún lado, a parte de que teníamos el problema del país y las “guarimbas”, las manifestaciones en contra del gobierno, ocasionaba problemas al nivel que las universidades hacían paros, entonces decidí, tomé la decisión, no puedo más, necesito hacer algo con mi vida, y lamentablemente no voy a poder estudiar, entonces tengo que ver qué hago...</p>	<p>Precariedad reforzada por la desigualdad</p> <p>Oportunidades para participar en la economía</p>	<p>Oportunidades sociales</p>
56-71	<p>¿Cómo comenzaste? (...)Un apartado en freelancer.com donde existen unos concursos, no solamente te ofreces a ti como trabajador, sino que realizar un “preview” o una previsualización del trabajo que las personas quieren, y si ellos consideran que tu entrada al concurso es la más correcta, es la más adecuada para ellos, pues la compran, y fue lo que hice.</p> <p>¡Jamás en la vida Pensé que iba a hacer un trabajo por esa cantidad de dinero!, de verdad que era algo como inconcebible en mi mente, y bueno sucedió, pero venía algo más profundo, que era ¿cómo ahora yo recibo eso? Porque yo no tengo cuenta en el banco... (...)No me alcanzaba para comprar una. Yo no tenía computadora, pero mi papá siempre tuvo, y él se iba...esto es lo que yo te iba a dar la historia, él se iba las mañanas a trabajar, y yo me quedaba, y yo trataba de hacer, con la computadora de él, todo lo que yo podía, porque cuando él llegaba, él llegaba a su computadora, entonces así pasé, eran cuatro horas, tres horas, que yo tenía de acceso a una computadora, al día.</p>	<p>Satisfacción personal</p> <p>Oportunidades para participar en la economía</p> <p>Precariedad reforzada por la desigualdad</p>	<p>Calidad de vida</p> <p>Oportunidades sociales</p>
113-118	<p>¿Qué es el teletrabajo? O qué es para tí, así en pocas palabras tu conceptualización con el teletrabajo. Pues el teletrabajo es una oportunidad, una herramienta, que realmente muchos jóvenes...si escuchan esto, ¡lo hagan!...</p>	<p>Desarrollo de capacidades y oportunidades</p>	<p>Teletrabajo y Desarrollo Humano</p>

Cuadro 3 (Cont.)

Nro.	Verbatim actor social 2	Subcategorías emergentes	categorías
113-118	<p>...porque aquí en Venezuela, es muy complicado, bueno ahorita se han visto más oportunidades, pero en Venezuela es complicado por el tema económico, obtener un puesto de trabajo con una remuneración adecuada digamos, una calidad de vida, es demasiado complicado, para el venezolano de a pie, para el que está en la calle, conseguir un sustento, o el puesto de trabajo que le genere el sustento adecuado, ni siquiera para una familia, para sí mismo, es complicado, imagínate una familia.</p>		
138-147	<p>¿Y cómo ves las condiciones de ese acceso en tu sector? Como estamos cerca una de la Florencio Jiménez...por ahí pasan las principales conexiones de fibra, entonces...no es tan costoso, para los que teletrabajamos, sin embargo... en otras zonas más aledañas, si asciende a los seiscientos, setecientos dólares, para poder contratar un internet de fibra. Acá, por ejemplo, cuesta cien dólares...</p> <p>¿Y qué tan satisfecho te sientes ahorita con el acceso y las condiciones que tienes desde tu casa?</p>	<p>Precariedad reforzada por la desigualdad</p>	<p>Oportunidades sociales</p>
177-184	<p>Wow, realmente, para alguien que hace videos como yo, el tener un acceso a internet de esa magnitud, es una satisfacción que no tengo palabras, realmente cómo decirte, que tan satisfecho me siento porque cuando voy a subir un video, y en minutos, en cuestión de a veces segundos, dependiendo si es de “gigas” o “megas”, ya lo tengo allí en la nube, en internet, cuando antes tardaba una madrugada subiendo un video, tardaba ocho horas, nueve horas...</p>	<p>Satisfacción personal</p>	<p>Calidad de vida</p>

Cuadro 3 (Cont.)

Nro.	Verbatim actor social 2	Subcategorías emergentes	categorías
230-238	<p>¿Cómo ha sido tu experiencia como teletrabajador? ¿positiva? O ¿has sentido que te has llevado varios “chascos” por decirlo así?</p> <p>En general, yo diría que excelente, las personas me han tratado muy bien, he conocido a personas de Estados Unidos...fuera del teletrabajo, he tenido la oportunidad de conversar con ellos, porque algunos se han acercado a mí a conversar de otras cosas, no del trabajo, que no sé si esté bien o esté mal, pero ha ocurrido, ha sucedido, y han sido personas muy amables, he trabajado con personas de diversas religiones y diversos países...</p>	<p>Desarrollo de capacidades y oportunidades</p>	<p>Teletrabajo y Desarrollo Humano</p>
278-280	<p>¿Consideras que el internet vendría siendo en Venezuela, un lujo o un derecho?</p> <p>Un lujo, cien por ciento.</p> <p>¿Sientes que el teletrabajo ha afectado a tu calidad de vida?</p> <p>Quizás un poco por las horas que paso sentado en la computadora, digamos mi cuerpo, resiente mucho, o ha resentido, de las horas que yo paso tras una computadora, tanto mis ojos, como mi columna, se han visto afectados, entonces digamos ese es un punto negativo en esa área...el teletrabajo es una oportunidad, es de verdad que, este, una luz en medio de tanta oscuridad, me ha ayudado incluso a comprar cosas, como te dije, compré la computadora, no solamente la computadora, el teléfono, o sea cosas que,</p>	<p>Internet como un lujo</p> <p>Satisfacción personal</p>	<p>Acceso a internet potencia las libertades</p> <p>Calidad de vida</p>
299-313	<p>normalmente, no hubiese podido tener aquí en Venezuela con un trabajo normal, he podido aportar para acá, en tanto la comida, en ropa, en todas las cosas que he necesitado.</p>	<p>Precariedad reforzada por la desigualdad</p>	<p>Oportunidades sociales</p>

Elaboración propia.

Cuadro 4
Actora social 3

Nro.	Verbatim actora social 3	Subcategorías emergentes	categorías
22-31	<p>...¿A qué te dedicas especialmente hoy?</p> <p>Bueno, tengo un poco más de dos meses trabajando para una empresa que vende casas en Miami, y soy asistente virtual, entonces, o sea, sigo dando clases “online” pero por mi parte, o sea privadas...me ha ido bien, gracias a Dios, porque no solamente porque tengo un horario, de 9 a 5 pm, pero trabajo a mi ritmo pues, a veces que se va el internet, se va la luz un ratico o mucho tiempo, y me da chance de cambiarme de sitio porque, tengo la comodidad de que no es como un “call center” que la gente me llama a mí, sino que yo llamo, envío “emails”, textos, y trabajo con internet pero con mi propia comodidad.</p>	<p>Valoración positiva</p> <p>Precariedad reforzada por la desigualdad</p> <p>Valoración positiva</p>	<p>Calidad de vida</p>
34-46	<p>¿Cómo definiría Luisana esta modalidad?</p> <p>¡Me encanta!, jajaja para mí es muchísimo mejor, porque trabajo desde mi casa, trabajo desde mi comodidad, ajustándome también a mis horarios, puedo perfectamente salir a la cocina y hacerme mi almuerzo y después volver y trabajar, puedo trabajar en pijama... Me hace sentir más activa, en lo que estoy haciendo, pero perfectamente puedo estar en pijama, me puedo cambiar, como quiera pues, como amanezca ese día...y eso es genial, o sea me gusta en ese sentido, y que o sea estoy trabajando desde mi casa, puedo atender las cosas de mi casa, mi familia, mi comida, no estoy con esa cuestión de levantarme de madrugada, para hacer mi almuerzo y poderme ir a trabajar, tener problemas con el transporte...</p>	<p>Satisfacción personal</p>	<p>Oportunidades sociales</p>
299-313			

Cuadro 4 (cont.)

Nro.	Verbatim actora social 3	Subcategorías emergentes	categorías
47-54	<p>...¿Cómo accedes, Luisana, al internet? Tengo Cantv, que es cómo la empresa del Estado, igual pagamos, pero bueno, ciertamente el Internet no coopera mucho, si cuento como que, con lo básico, pero ciertamente quisiera tener mejor internet, a veces está muy lento, se queda pegado, se cae, no se cae por mucho tiempo, pero si se cae constantemente.</p>	<p>Precaridad reforzada por la desigualdad</p>	<p>Oportunidades sociales</p>
57-71	<p>En relación a las condiciones de acceso de ese sector Luisana, ¿cómo lo ves? Bueno, tiene un “pro” súper grande, que vivimos cerca del Hospital Central Universitario "Antonio María Pineda", no se va la luz por regulaciones eléctricas...eh... ciertamente me gusta que no se vaya la luz constantemente, pero cuando se va, se va, entonces, me toca correr hacia otro sitio, y bueno, ciertamente es un poco incómodo, yo creo que las condiciones en Venezuela no son netamente satisfactorias para nadie creo yo.</p>	<p>Internet como un lujo</p>	<p>Acceso a internet potencia las libertades</p>
102-107	<p>¿Consideras que el internet en Venezuela es un lujo o un derecho? Bueno, las dos, es un derecho, y aunque hay más lugares con un poco de mejor internet, pero yo no tengo el mejor internet, jajajaja. Tendría que mudarme, o pagar porque en ese aspecto es un lujo, o sea debería ser un derecho, pero es un lujo, porque contar con un buen internet, requiere dinero.</p>		
109-112	<p>¿Tu creerías Luisana que el internet debería ser un servicio que preste el gobierno nacional? No sé, porque son tan ineficientes con las cosas que nos prometen, sería lo ideal, que prestaran un servicio muchísimo mejor, porque por ejemplo mi Internet no levanta de dos megas.</p>	<p>Precariedad reforzada por la desigualdad</p>	<p>Oportunidades sociales</p>

Cuadro 4 (cont.)

Nro.	Verbatim actora social 3	Subcategorías emergentes	categorías
129-138	<p>¿Te ha permitido el teletrabajo desarrollar como nuevas capacidades?, o crees tú que ¿te ha desarrollado a tí algún acceso para tener nuevas oportunidades?</p> <p>Por supuesto, de hecho, ahorita que estoy trabajando en esta empresa, estoy aprendiendo muchísimas cosas súper nuevas, tanto a nivel tecnológico como de conocimiento porque tengo la oportunidad de hablar con personas nativas de Estados Unidos, que hablan inglés pues nativo y pues estoy aprendiendo muchísimo y es un área nueva porque estoy trabajando con el inglés, pero ya no en la parte educativa como tal sino vendiendo, cosa que también me gusta pero pues estoy aprendiendo muchísimo.</p>	<p>Desarrollo de capacidades y oportunidades</p> <p>Valoración positiva</p>	<p>Teletrabajo y Desarrollo Humano</p> <p>Calidad de vida</p>
141- 150	<p>¿Te ha otorgado alguna ventaja en tu calidad de vida?</p> <p>Pues por supuesto que sí, primero porque esta empresa me ofrece una paga muchísimo mejor que la que estaba recibiendo presencialmente en colegio (donde labora como profesora), o incluso virtual, porque nos pagaban igual, pero incluso con las clases que estoy dando privadas, es muchísimo más ventajoso porque antes me tardaba una hora para llegar al sitio de la persona, para darle clases presenciales, una hora para darle clases, y una hora para regresar a mi casa o ir hasta otro sitio a dar clases, entonces son dos horas que me estoy ahorrando, que estoy dando clases a otra persona o solamente me desconecto con una, me conecto con otra, y ahorro muchísimo, lo cual también hace que gane más dinero.</p>	<p>Satisfacción personal</p> <p>Precaridad reforzada por la desigualdad</p> <p>Valoración positiva</p>	<p>Oportunidades sociales</p>

Elaboración propia.

Resalta en cada actor social, el abordaje a partir de los elementos significativos en las categorías, con el fin de poder recrear desde la experiencia individual una visión global de la situación abordada, dando fuerza a las intencionalidades del presente estudio.

Según las categorías y subcategorías emergentes del grupo, se presenta un cuadro resumen, haciendo énfasis en cada una de las mencionadas por los actores sociales, presentados como AS1, AS2, AS3, Las respectivas categorías se desarrollan en el cuadro que se presenta a continuación:

Cuadro 5
Categorías y subcategorías emergentes

Categoría	Subcategorías emergentes por cada actor social
Oportunidades sociales	AS1, AS2, AS3. Precariedad reforzada por la desigualdad AS2 Oportunidades para participar en la economía
Calidad de vida	AS1. Valoración positiva Satisfacción personal, ocio y relaciones sociales . AS2, AS3 Satisfacción personal
Acceso a Internet potencia las libertades	AS1, AS2, AS3. Internet como un lujo
Teletrabajo y Desarrollo Humano	AS1, AS2, AS3. Desarrollo de capacidades y oportunidades

Elaboración propia.

Luego de haber construido las categorías y subcategorías se procede con la información pertinente de los hallazgos a elaborar el proceso de triangulación de las fuentes; esto es, las relaciones de la información comparada entre los actores sociales y entre estos y los planteamientos teóricos. Ello, contrastando con mi postura como investigadora

De este modo, se da forma a los significados que le otorgan estos actores sociales a las libertades, el acceso a internet, calidad de vida, oportunidades sociales, teletrabajo y desarrollo humano.

Respecto a la libertad de las oportunidades sociales

Con respecto a la percepción de los actores en torno a las oportunidades sociales, existe una notoria inconformidad con el Estado y las condiciones de las mismas, señalándolas como “precarias” y “exclusivas”, haciendo hincapié en la desigualdad que enfrentan los pobladores de sus respectivas zonas “muy poca era la persona que tenía allá *wifi*, como cuatro o cinco personas, que tenían conexión *wifi*, el resto únicamente conexión de datos”. La percepción se extiende a los venezolanos en general frente al mundo y sus avances tecnológicos. Desde esta perspectiva, se concluye que existe una brecha de acceso, brecha de adquisición y

brecha de calidad de servicio, cada una con su aspecto relevante, la primera en cuanto a la imposibilidad de conectarse debido a la falta de infraestructura en zonas marginadas, la segunda por la capacidad económica y la tercera relacionada a las condiciones en que se utiliza Internet.

A pesar de que los venezolanos tienen el derecho al acceso a Internet, garantizado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, Artículo 110): “Internet es así mismo, una herramienta invaluable para el acceso y difusión de ideas”, así como también en el Plan Nacional de Telecomunicación se “reconoce a la comunicación como un derecho humano, al igual que la participación para el desarrollo; entendiendo las telecomunicaciones y la informática como herramientas potenciadoras del ejercicio de ese derecho”. Igualmente, en el Decreto N° 82538 se declara “el acceso y uso de Internet como política prioritaria y su acreditación como herramienta de interrelación en el contexto mundial, y propiciadora del desarrollo territorial en el ámbito nacional y regional”. Esa libertad se ve limitada por la precariedad, las condiciones y costos de su acceso, dejando en evidencia la limitación para las oportunidades sociales (Sen, 2000). Como se expone en el enfoque de capacidades planteado por Amartya Sen, la expresión instrumental en relación con la libertad puede ser entendida como la suma de las habilitaciones necesarias para vivir dignamente, bienes y servicios considerados mínimos, puesto que son las condiciones materiales las que permiten conseguir fácticamente aquello que las personas consideran valioso para vivir, “estas libertades apalancan fuertemente otras, como por ejemplo, el analfabetismo, falta de conocimientos, no poder participar tanto en servicios económicos como derechos políticos”.

Las limitantes a la calidad de vida

En el contexto de los hallazgos develados de la entrevista en profundidad y de la categoría calidad de vida, las voces de los actores sociales coinciden en señalar lo que valoran en relación a su modalidad del teletrabajo y la satisfacción personal sujeta a dicha experiencia, determinando de forma negativa y positiva, frente a su calidad de vida. En el enfoque de las capacidades, la calidad de vida está consustanciada con la ampliación de las libertades para alcanzar objetivos deseables para las personas.

“Creo que el hecho de haber empezado a trabajar en lo que me gusta y además con el plus de que fuese remoto, hizo que estuviese muchísimo más cómodo, que quizás teniendo que ir a una oficina por ejemplo”, “tomarte tiempo libre es ¡imposible! O sea, o sea porque es que puedes estar en cualquier momento trabajando, y en cualquier otro momento haciendo otra cosa, o sea las distracciones están muy a la mano” (AS1).

Así como el presente ejemplo, es importante mencionar, que la satisfacción viene dada por la libertad individual que sienten los jóvenes teletrabajadores, de poder hacer lo que valoran, de la forma que desean y alcanzando logros personales. Como lo expresa Negri (2002), la calidad de vida es:

...lo que se valora socialmente como bueno o deseable, y también con lo que hace movilizar energías, recursos y esfuerzos para que sea efectivamente alcanzado en un punto del futuro. Es un concepto integrador de las necesidades humanas que rompe con las concepciones fragmentadas y parciales de la realidad social y desarrolla un

enfoque continuo de la vida y de sus determinaciones sociales en todas sus etapas, procesos y contextos. (p. 2)

Sin embargo, la calidad de vida es el resultado de una interacción armónica entre factores económicos, sociales, necesidades individuales, libertad emocional, entornos ecológicos, condiciones de salud. El trabajo bajo esta modalidad implica un costo para su entorno social y familiar, ocio y en algunos casos de salud, además de los riesgos que están sujetos en el medio digital, trabajos sin contrato y posibles estafas que puedan devenir de una baja capacitación y vulnerabilización de derechos de trabajador independiente. Pese a esto, en su mayoría, valoran lo que hacen y desean el mejoramiento de sus condiciones. “La manera más adecuada de asegurar una calidad de vida más o menos equitativa es que el Estado asegure a la mayor cantidad de gente una igualdad de oportunidades que tengan en cuenta las capacidades personales” Sen (2000).

Acceso a Internet potencia de libertades

En las voces de los actores sociales, destaca como un elemento principal, la idea de que el acceso a internet en Venezuela es un “lujo” y no lo conciben como un derecho. Consideran que es un servicio exclusivo, precario en muchos casos e inaccesible para la mayoría de la gente. No todos los venezolanos cuentan con Internet en sus hogares desde hace años. Aunque haya aumentado la penetración de internet, eso no significa que aumentó la calidad del servicio, así como lo evidencian las narrativas de los jóvenes.

Internet, no es una herramienta reservada a un sector privilegiado de la sociedad.

No obstante, el servicio prestado por el Estado a través de la empresa Cantv es muy precario. En un país de con igualdad de oportunidades, existe la posibilidad de escoger entre diversas opciones de buena calidad, pero en el caso de Venezuela, la migración a otros proveedores priva por sus costos a la mayoría. Se debe pagar entre 30 dólares y aproximadamente, 100 dólares al mes, mientras el salario mínimo es de unos 20 dólares. Quienes tienen acceso a Internet que brinda el Gobierno, no necesariamente son libres de visitar los sitios que desean, debido a políticas implementadas como “Ley Constitucional contra el Odio por la Convivencia Pacífica y la Tolerancia”, que para el momento de desarrollar este estudio había bloqueado más de 153 medios digitales y censurado a más 4.000 usuarios (IPYS Venezuela, 2021). La falta de acceso a activos digitales representa una barrera para el ejercicio de la libertad expresión (vinculada a la libertad política como libertad instrumental). Como recalca Regalitz (2019): “...el acceso a Internet no es un lujo, sino un derecho humano moral y todos deberían tener acceso sin supervisión y sin censura a este medio global, proporcionado de forma gratuita para aquellos que no pueden pagarlo (p. s/n).

El teletrabajo y el desarrollo humano

Desde la perspectiva de las voces de los actores sociales, se destaca que la modalidad de teletrabajo es concebida como un medio de amplitud de capacidades y oportunidades. “Pues el teletrabajo es una oportunidad, una herramienta, que realmente muchos jóvenes...si escuchan esto, ¡que lo hagan!” (AS2). El trabajo es el medio para dar potencial humano, a la creatividad, a la innovación y a la imaginación, impulsa a que la vida humana sea productiva, útil y significativa, permite a las personas ganarse el sustento y tener seguridad económica. Es fundamental para lograr reducir la pobreza.

En general, yo diría que excelente, las personas me han tratado muy bien, he conocido a personas de Estados Unidos...fuera del teletrabajo, he tenido la oportunidad de conversar con ellos, porque algunos se han acercado a mí a conversar de otras cosas, no del trabajo, que no sé si esté bien o esté mal, pero ha ocurrido, ha sucedido, y han sido personas muy amables, he trabajado con personas de diversas religiones y diversos países que antes no hubiese podido imaginar. (AS2).

Tras la pandemia de covid-19, a nivel mundial, el teletrabajo ha tenido una alta implementación e impacto en las sociedades, que hoy buscan mantenerse comunicadas, informarse, estudiar, buscar el trabajo que muchos perdieron bajo esta situación.

El mundo del trabajo está cambiando a gran velocidad, pues de las modalidades de trabajo flexibles, incluido el teletrabajo. Sí solo si, las políticas en las naciones ofrecen mayores oportunidades, tanto de trabajo p productivo, remunerado y satisfactorio, ...mejorando las competencias y el potencial de los trabajadores y garantizan sus derechos, su seguridad y su bienestar. (PNUD, 2015, p.11).

En síntesis, el vínculo del teletrabajo y el desarrollo humano fortalece el proceso de ampliación de las opciones para la gente, las capacidades humanas. Esta relación se fundamenta en garantías para el desarrollo de las capacidades esenciales que consisten en que la gente viva una vida larga y saludable, tenga conocimientos, acceso a recursos necesarios para un nivel de vida decente, puedan participar y se garantice el libre ejercicio de los derechos humanos, para ser creativo y productivo y para gozar de respeto por sí mismo, potenciación y una sensación de pertenecer a una comunidad, como lo establece el PNUD.

Es así como, bajo las experiencias de los jóvenes teletrabajadores, surgen los hallazgos que revelan la dificultad de crear capacidades en un país con oportunidades limitadas. De tales hallazgos, se puede corroborar una realidad precaria que se extiende en la sociedad venezolana: la brecha digital que impide a muchos el ejercicio de sus derechos y por consecuencia, el desarrollo de sus capacidades y oportunidades.

Para fomentar el desarrollo humano es necesario ampliar las oportunidades para que la gente se apropie de los avances de la tecnología en una sociedad interconectada. La revolución de la tecnología, y su capacidad de penetración en todo el ámbito de la actividad humana, ha sido un punto de partida para nuevas economías. Las sociedades que se encuentren lejos de este medio, podrán verse marginadas.

Evidentemente, es primordial que los Estados consideren el derecho de acceso a internet no solo como un derecho económico, sino una precondition fundamental para la libertad de expresión, el acceso a la información, la educación, el trabajo y la participación política en una sociedad democrática.

Consideraciones finales

El análisis en prospectiva del teletrabajo, evidencia que es una dinámica en proceso de consolidación, dado que se presenta como una alternativa a las actuales dinámicas de vida en la sociedad moderna. Son múltiples las razones que

llevan a hacer esta consideración: ahorro en costos de desplazamiento, mayor penetración de las tecnologías de conectividad a los hogares, menos contaminación, más tiempo con la familia, ahorro en espacios requeridos para oficinas, aumento del compromiso laboral, menor ausentismo, mayor productividad, mejor manejo del tiempo, conectividad y cercanía mundial, acceso a alternativas económicas, entre muchas otras.

Pese a esto, y comprendiendo que en la sociedad del conocimiento, la Internet ha pasado a formar parte del día a día, no todos tienen la posibilidad de acceder a sus beneficios, en especial la población latinoamericana y del Caribe, que según el estudio realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo y Microsoft, en octubre del 2020, sólo menos del 50% de la población tiene conectividad de banda ancha fija y solo el 9,9 % cuenta con fibra de alta calidad en el hogar (p.5). Con estas cifras, en conjunto con las narrativas de las voces presentes en esta investigación, podemos decir que si estas limitaciones no se abordan de manera eficaz, pueden profundizar las desigualdades existentes, en tanto la desconexión en este momento restringe las posibilidades de acceso a la educación, al trabajo, a servicios de salud, entre otras.

La aparición del COVID-19 en el mundo, constituye un evento trascendente en el año 2020, pues ha transformado en gran medida, nuestra cotidianidad, la forma de comunicarnos, trabajar, educarnos, en síntesis, ha obligado a cambiar completamente nuestro estilo de vida, y proporcionalmente ha permitido, de nuevo, una discusión sobre el derecho a Internet, su importancia a nivel mundial y las oportunidades que este genera.

El teletrabajo, es algo más que una forma de trabajar. Tras seis años ejerciendo actividades laborales de manera remota bajo las condiciones de un país sumergido en una profunda crisis de servicios públicos, me sentí impulsada a realizar el presente estudio con el propósito de dar a conocer bajo las experiencias de jóvenes teletrabajadores de las zonas populares de la ciudad, el reto de los venezolanos para construir capacidades en un país de oportunidades limitadas.

La brecha digital, presente en las sociedades marginadas se expresa en la ausencia de disponibilidad de una conexión de banda ancha adecuada, de recursos informáticos y de acceso a la infraestructura digital. Aun si los teletrabajadores cuentan con habilidades digitales, si estos factores están presentes se reducen las posibilidades del teletrabajo.

A continuación, se presenta un resumen de las libertades coartadas descrita por las voces de los actores: .

a.No se han logrado concretar proyectos estratégicos que estimulen el desarrollo de las telecomunicaciones por parte de los entes gubernamentales y empresas estatales. No hay transparencia sobre el uso y asignación de recursos, lo cual ha promovido el desconocimiento sobre el estancamiento del sector, que afecta particularmente a zonas rurales y comunidades populares en el área urbana.

b.La crisis económica, social y política que mantiene a Venezuela con un alto nivel de hiperinflación impide que los ciudadanos (as) cuenten con recursos para adquirir dispositivos móviles, equipos de escritorio y planes de conexión para garantizar un acceso adecuado.

c.En general, son recurrentes las quejas y denuncias por la lentitud y falta

de conexión a Internet, pese a que el Gobierno ha anunciado planes, pero son resultados concretos.

d. Ausencia de una legislación que ampare los derechos de los teletrabajadores, sobre todo en aspectos que atañen la protección ante abusos de los contratantes y la higiene y seguridad laboral. Los actores sociales entrevistados trabajan en condiciones inseguras que afectan su calidad de vida. Las capacidades están determinadas por circunstancias personales (edad, género, propensión a enfermarse, discapacidades) sociales (acceso a las oportunidades sociales) y económicas (educación, salud, empleo), este conjunto cuenta a su vez con: alimentarse bien, tener buena salud, no padecer enfermedades evitables, ni mortalidad prematura, ser feliz, tener dignidad y ser capaz de participar en la vida de la comunidad.

El acceso a Internet es un derecho fundamental y una herramienta para el desarrollo de otras libertades asociadas al teletrabajo, la educación, la libertad de expresión, con miras a garantizar una mayor equidad y justicia social. En tal sentido, se requiere mejorar la infraestructura de telecomunicaciones de Venezuela, garantizar que la mayoría de la población pueda costearse el acceso a la red, e implementar otras políticas que aporten a la erradicación del analfabetismo digital. Al mismo tiempo, se debe brindar particular atención a los pronunciamientos realizados por los organismos internacionales de protección de derechos humanos en lo que se refiere a los estándares que se deben cumplir para garantizar el acceso a una internet libre y abierta.

Llevándolo al plano del enfoque de las capacidades de Amartya Sen, la calidad de vida está condicionada por la libertad que gocen las personas. Apostar por la libertad, como centro de la reflexión ética como lo hace Sen, en un mundo de creciente desigualdad, implica focalizar la reflexión en los fines del desarrollo humano y no solo en los medios económicos para alcanzarlo. Hacer énfasis en las verdaderas oportunidades de lograr lo que la gente valora; a lo que es capaz de hacer y de ser, “no se trata sólo de tener permiso para hacerlo, sino también de disponer de los recursos oportunos y de lo necesario para aprovecharlos”, Cejudo (2007).

Ello incide también en la facultad de elegir, de la cual depende la capacidad de las personas para lograr objetivos. Más allá de los niveles de ingreso o de las comodidades materiales de las que disfruta una persona, es determinante el abanico de oportunidades de elección o del conjunto de libertades de las que, efectivamente, dispone. Bajo el marco de las experiencias narradas, esas oportunidades efectivas de elegir superan las necesidades básicas, y conforman las capacidades que se estructuran sobre lo que las personas quieren ser, sirviéndoles para emprender las acciones y actividades en las que deseen participar.

La Internet está cambiando la cultura institucional, con sus incidencias en la vida democrática. Para las nuevas generaciones, se convertirá en gran medida en una herramienta para proyectar el camino de lo que en años deba y pueda entenderse por libertad, por democracia, por equidad, para bien o para mal, en un mundo interconectado. La garantía de los derechos cívicos, se halla en directa conexión con los procesos que definen su acceso a las tecnologías.

Por ello es decisivo enfrentar situaciones de inequidad, al constituir una garantía de que los sectores de la sociedad desaventajados puedan expresarse de

manera efectiva, obtener información, afirmar sus derechos educativos, de trabajo y participar en los debates públicos concernientes a los cambios sociales, económicos y políticos para mejorar su situación. La promoción y la defensa de los derechos humanos son condición esencial para el desarrollo humano y esto dependerá de la libertad que disponga la gente para alcanzar los fines que valora positivamente.

Referencias

Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Conectividad rural en América Latina y el Caribe, un puente al desarrollo sostenible en tiempos de pandemia*. <https://repositorio.iica.int/handle/11324/12896>

Cejudo Córdova, R. (2007). "Capacidades y Libertad. Una aproximación a la teoría de Amartya Sen". *Revista Internacional de Sociología*. Vol. XV, N° 47, mayo-agosto, pp. 9-22.

De Negri, A. (2002). *Estrategia de promoción de la calidad de vida*. Agencia de Cooperación Técnica Alemana, Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la República Bolivariana de Venezuela. https://www.academia.edu/28567619/Adjustment_with_a_human_face

Instituto Prensa y Sociedad Venezuela. (2021). Limitaciones informativas serán un virus en 2020, según el Reporte Anual de IPYS Venezuela. *IPYS Venezuela*. <https://ipysvenezuela.org/2021/03/01/limitaciones-informativas-fueron-un-virus-en-2020-segun-reporte-anual-de-ipys-venezuela/>

Gaceta Oficial República Bolivariana de Venezuela. (22 de mayo de 2000). Ley N° 36955.

Observatorio Venezolano de Servicios Públicos. (2021). *Estudio de percepción ciudadana*. <http://www.observatoriovsp.org/ovsp-618-de-los-consultados-en-12-ciudades-no-cuenta-con-el-servicio-de-internet-en-el-hogar/>

Programa de las Naciones Unidas. (2001). *¿Qué es Desarrollo Humano?* <http://www.pnud.org.co/sitio.shtml?apc=aAa020081--&m=a&e=A#.VRNxEfyUdc8>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2001). *Poner la tecnología al servicio del desarrollo humano*. Mundi-Prensa Libros, S.A. <https://esf-cat.org/wp-content/uploads/2017/06/Tecnologia-para-el-Desarrollo-Humano-en-los-Andes-ISF-1.pdf>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2015). *Trabajo al servicio del desarrollo humano*. <https://hdr.undp.org/system/files/documents//hdr2015reportspdf.pdf>

Sen, A. (1993). Capacidad y bienestar. En M. Nussbaum y A. Sen (eds.) *La calidad de vida*. Clarendon Press. <https://journals.openedition.org/polis/8073?lang=en>

Sen, A. (2000). *Desarrollo y Libertad*. Planeta