

# ONG y empresas que recurren al teletrabajo navegan en medio del colapso del internet

La medida de confinamiento social por la pandemia del Covid-19 dispara el consumo de los servicios de telecomunicaciones debido a las tareas escolares, jornadas de trabajo en línea y actividades recreativas que demandan un mayor uso del internet.

En Venezuela, el alza en el consumo de datos de internet por la cuarentena roza con el colapso del servicio toda vez que hay que sumarle a este cuadro [los apagones recurrentes](#), la baja inversión y la poca posibilidad de reemplazo de equipos dañados que hacen del internet de Venezuela [el más lento de América Latina](#).

Además, como parte de la contingencia nacional el gobierno de Nicolás Maduro aprobó un decreto que regula los precios de los servicios de telecomunicaciones, que implica que las empresas del sector sigan prestando el servicio aunque el usuario no pueda pagarlo.

A nivel mundial, para evitar la propagación del nuevo coronavirus, se han implementado medidas de trabajo y estudio a distancia. Según la organización Internet Society, [es poco probable que el servicio de internet decaiga catastróficamente a nivel global](#) puesto que -normalmente- los proveedores tienen la capacidad informática, capacidad de almacenamiento y capacidad de banda ancha suficiente para sortear la cuarentena.

Todo esto en un país en el que se invierte para que la infraestructura de telecomunicaciones no falle. La organización explica que el sistema sí falla cuando no se cuenta con estos recursos capaces de absorber el aumento de tráfico, esto último es el caso de Venezuela.

El aumento del consumo de internet durante la cuarentena se traduce en un colapso del servicio de internet, lo que amenaza -todavía más- el acceso a la información por parte de los ciudadanos -en especial de las poblaciones vulnerables- y la posibilidad de que quienes dependen del teletrabajo, continúen generando ingresos.

“La infraestructura de internet sufre las consecuencias de años de abandono y desinversión. Una sobrecarga como esta agudizará aún más las consecuencias de todo esto que van desde la

restricción del derecho a la libertad de expresión e información hasta negar la posibilidad de que los ciudadanos realicen sus actividades cotidianas”, expresó Misle González, miembro de la organización no gubernamental Espacio Público, que se dedica a monitorear violaciones a la libertad de expresión e información, [un derecho cuya violación ya es una política de Estado](#).

“Un porcentaje importante de la población utiliza internet para informarse”. La monitorea también manifestó que un colapso del sistema ocasiona que las personas estén aisladas del debate público. “La única forma de vencer las dificultades es estar bien informados, tener información garantiza que podamos tomar mejores decisiones”.

### **La conexión, otro obstáculo para las ONG**

Organizaciones defensoras de derechos humanos, como la red de mujeres de Amnistía Internacional, enfrentan retos para continuar educando a poblaciones vulnerables, entre ellas, grupo de sobrevivientes de violencia durante la cuarentena. “Nosotros estamos haciendo un trabajo titánico para mantener esa conexión con las poblaciones vulnerables”, expresó la representante de prensa de esta organización, Daniela Damiano.

La red de mujeres de Amnistía ha habilitado Instagram lives y webinars para seguir instruyendo a la población en materia de derechos humanos, sin embargo, tanto la posibilidad de hacerlo, como la posibilidad de las personas para conectarse y recibir el contenido, han disminuido. “También vale la pregunta, ¿cuántas personas pueden participar? ¿Cuántas pueden mantener la conexión para adquirir el conocimiento?”, agregó. Damiano informó que estas actividades en línea tenían un foro de 40 participantes, y ahora se conectan 10.

“Nuestras operaciones están trabajando solo lo esencial, hemos disminuido nuestra operatividad porque contamos con el internet más lento de la región”, explicó. Desde la organización solo se está publicando contenido esencial para alentar a las personas a que se documenten y denuncien cualquier violación a sus derechos fundamentales. “La comunicación que llevábamos con nuestros activistas en el interior del país está casi paralizada”, dijo aludiendo el colapsado sistema de internet en Caracas, y el casi inexistente servicio en el interior del país. “Y a todo eso se le suman las fallas en el servicio eléctrico”, manifestó.

Damiano informó que el trabajo de investigación y comunicación se reduce por la cuarentena, por lo que por ahora la

organización se limita solo a contar con los medios de comunicación tradicionales. “Y a veces no podemos hacer la documentación completa por falta de conexión”, indicó. “Las personas víctimas de violaciones a sus derechos humanos no pueden recurrir a espacios online para conocer cómo deben actuar y a cuáles instituciones ir, y estas son las más afectadas por el problema”.

### **Teletrabajo en duras circunstancias**

Las empresas que emplean el teletrabajo por la naturaleza de su rubro, o por la adaptación a la contingencia también pertenecen al sector más afectado por el deterioro de la infraestructura de las telecomunicaciones.

“Dependemos de la conexión para hacer el trabajo diario”, relata Luciano Méndez, director de las empresas de mercadeo digital Puerto Ordaz y Strategio, con 6 y 5 años en el mercado respectivamente. “Cuando a uno se le cae el internet el otro tiene que resolver. Se le asigna al que tenga internet en ese momento para poder hacer una publicación o una nota a la web”, manifestó.

Además, aseguró que se apoya con socios en el exterior para subir contenido más pesado, como videos. “A veces hay que ir a buscar el archivo a casa del diseñador -si este no tiene internet- para poder enviarlo desde algún sitio donde sí haya conexión”, explicó.

Lo que más impacta a empresas como esta no es solo la realización y envío del contenido para sus clientes. En un contexto de recesión económica global a causa de la pandemia por el nuevo coronavirus, empresas que no pertenecen a los rubros prioritarios no pueden laborar, y por lo tanto deben o disminuir su inversión en la publicidad digital, o prescindir del servicio. “Nos toca adaptar el presupuesto a la necesidad de ahorita, las básicas de cada quien, ese ha sido el mayor reto, ¿cómo entender a los clientes y acompañarlos durante el proceso y que ellos también nos acompañen a nosotros?”, manifestó Méndez. A quien logre sortear el colapso de internet.

El publicista indicó que, aunque es un reto, los negocios y empresas que tendrán una ventaja en el mercado cuando la cuarentena termine, serán las que se hayan mantenido activas y hayan seguido ofreciendo contenido adaptado a la realidad. “Si bien puedes tener tu negocio cerrado, puedes dar contenido desde la voz y la personalidad de tu marca, puedes educar a la gente de cómo seguir innovando y creando”, expresó. Todo esto a

quienes tengan la posibilidad y el acceso a un servicio que cada vez está menos disponible para algunos sectores del país.

“El principal reto para nosotros es el poder mantener un flujo de trabajo constante y fluido dentro del equipo y mucho de lo que hacemos depende de eso”, manifestó por su parte José González, el director de Promo Actual, otra empresa guayanesa dedicada al marketing digital. La única arma de combate para estas empresas es la reprogramación, y la optimización del tiempo, que debe aprovecharse al máximo para las pocas horas en las que se cuenta con el servicio. “Se pierde tiempo, dinero y paciencia. No nos permite consolidar un ritmo de trabajo continuo que nos permita cumplir con los tiempos de entrega”, indicó. Esto se traduce en pérdida de ingresos.

Con información de Correo del Caroní