

Medidas de bioseguridad para vendedores y distribuidores del comercio electrónico en Colombia frente al covid-19.

Héctor Alejandro Chavarría Joya¹

Resumen

A raíz del distanciamiento social implementado como medida para evitar la expansión del Coronavirus, se ha percibido un aumento en las compras a través de plataformas electrónicas, sin embargo, esta forma de comercio no está exenta de generar un aumento en los contagios. Es por esto que los auditores de las compañías que promocionan sus productos a través del comercio electrónico y aquellas que se encargan de su distribución, a través de metodologías como la auditoría basada en riesgos podrán realizar importantes aportes respecto a la idoneidad en el cumplimiento de la implementación de las medidas de bioseguridad exigidas por el gobierno de cada país.

Palabras Claves: COVID-19, Comercio electrónico, bioseguridad, pandemia

Abstract

As a result of the social distancing implemented as a measure to prevent the expansion of the Coronavirus, an increase in purchases through electronic platforms has been perceived, however, this form of commerce is not exempt from generating an increase in contagions. This is why the auditors of the companies that promote their products through electronic commerce and those that are in charge of their distribution, through methodologies such as risk-based auditing, will be able to make important contributions regarding the suitability of complying with the implementation of the biosecurity measures required by the government of each country.

¹ Héctor Alejandro Chavarría Joya, Contador Público egresado de la Universidad Antonio Nariño, estudiante de la especialización de auditoría y control fiscal de la Universidad Antonio Nariño, Bogotá. E-mail: hecalejandro@hotmail.com.

Key words: COVID-19, electronic commerce, biosecurity, pandemic.

Introducción

Para hablar de comercio electrónico es necesario traer a colación los inicios del internet, los cuales se remontan a los años 60 con la creación de un proyecto por parte del DARPA (Agencia de Investigación de Proyectos Avanzados de Defensa) que consistió en un sistema de redes utilizadas para compartir información militar. Con el pasar del tiempo los cuatro ordenadores que conformaban esta red tuvieron que ser ampliados a tal punto que en unos años cualquier persona con fines académicos o de investigación tenía acceso gran cantidad de fuentes de información (Computación Aplicada al Desarrollo S.A. de C.V.) . Posteriormente, a través del alquiler de espacios en la web (hosting) se crean los primeros “centros comerciales virtuales” en los que una empresa tenía una completa tienda a través de la cual el comprador podía realizar sus pedidos y pagarlos a través diferentes medios. (Balado, 2005)

En Colombia, el comercio electrónico ha venido creciendo a medida que este demuestra ser un mecanismo confiable para vender y adquirir productos y servicios. Un estudio realizado por BackSip reveló que Colombia es el cuarto país latinoamericano en utilizar el comercio electrónico y se espera según el estudio que “para 2021 las ventas de retail en e-commerce en Colombia superen US \$10.000 millones, superando el tamaño de Argentina y muy cercano al de México” (Revista Dinero, 2019).

Por otro lado, el mundo está atravesando una difícil situación a raíz de la expansión del Coronavirus o COVID-19 como también se le conoce. Dada la alta tasa contagios y mortalidad causadas por este virus, el aislamiento social ha sido una de las principales medias de contención de la propagación, la cual ha generado que muchos establecimientos de comercio cierren sus puertas y se involucren cada vez más

con las ventas a través de internet y así merminar lo mejor posible el impacto económico que la pandemia ha causado en las empresas, en especial las PYMES, cuyo cierre podría causar una recesión económica considerable (Tembo, 2020).

En Colombia, el panorama no es diferente al del resto del mundo y el comercio electrónico ha sido un medio importante de abastecimiento, no obstante y dada las diferentes procedencias de los productos que son comercializados, es necesario que los auditores de las compañías que adquieren y venden productos a través del comercio electrónico identifiquen el nivel de riesgo que esta forma de mercado trae consigo y para hacerle frente conozcan ¿cuáles son las medidas de bioseguridad para vendedores y distribuidores del comercio electrónico en Colombia frente al COVID-19?

Objetivos

Objetivo general

Examinar las medidas de bioseguridad que deben adoptar los vendedores y distribuidores de productos a través del comercio electrónico en Colombia.

Objetivos específicos

1. Identificar el riesgo de adquirir el virus del SARS-CoV-2 al cual se ven expuestos los vendedores y distribuidores que realizan su actividad comercial a través de plataformas electrónicas.
2. Explicar las medidas de bioseguridad decretadas por el Estado colombiano a raíz del COVID-19 frente al comercio electrónico.
3. Indicar el papel auditor en la gestión del riesgo de bioseguridad por COVID-19 para las empresas que participan en el comercio electrónico en Colombia.

Metodología

Teniendo presente que el rápido crecimiento en el caso de contagios de COVID-19 ha tomado por sorpresa al mundo y a raíz de esto, en Colombia se determinaron medidas de bioseguridad en distintos ámbitos para disminuir la expansión del virus, este artículo se desarrollará con un tipo de metodología documental de tal forma que sirva como herramienta a los auditores internos y externos para control y administración del riesgo biológico.

Lo anterior se realizará mediante la revisión y mención de las principales doctrinas expedidas en materia de bioseguridad en comercio electrónico en Colombia, permitiendo tener un documento con las medidas que deben tener en cuenta los comerciantes que usen las plataformas de internet para vender sus productos y las empresas de mensajería encargadas de la distribución, para evitar sanciones y aumento de contagios.

Así las cosas, el artículo se desarrollará en base a información proveniente de diferentes fuentes secundarias tales como publicaciones del Gobierno Colombiano, documentos científicos, artículos de internet, otras investigaciones, legislación nacional, entre otros.

Marco Contextual

Actualmente el mundo enfrenta uno de sus mayores desafíos en materia de salubridad por consecuencia de la expansión de un virus recientemente descubierto perteneciente a la familia el Coronavirus, que causa infecciones respiratorias que pueden ir desde un resfriado común hasta afecciones más graves como el síndrome respiratorio agudo severo (SRAS) (OMS, 2019). La afección producida por este nuevo virus fue nombrada como COVID-19 y su existencia era desconocida antes de que el brote estallara en Wuhan (China) en diciembre de 2019. Un mes después, se reportó la primera muerte a causa de neumonía de un paciente de 61 años. Transcurridos varios días, esta enfermedad

había sido transmitida a otras 200 personas en este país y se extendió a lugares como Tailandia y Japón. Tras varias investigaciones, el 20 de enero se pudo confirmar que el virus podía ser propagado directamente entre personas (Deutsche Welle, 2020).

Hoy, el SARS-CoV-2 ha infectado a más de 4,5 millones de personas en todo el mundo, con una cifra de fallecidos de más de 309.000 y 1,5 millones de recuperados (RTVE Noticias, 2020). En América latina la cifra de casos confirmados es de 1.872.073 contagiados y 116.098 muertos siendo el país más afectado Brasil con 22.318 personas infectadas y 1.241 muertes (Vanoticias, 2020). En Colombia, los casos confirmados de Coronavirus llegaron a 14.216 con un número de fallecidos de 456 personas.

Inicialmente se descubrió que el riesgo más alto de contagio se da a través del contacto cercano con personas infectadas, no obstante, una investigación publicada por The New England Journal of Medicine encontró que el SARS-CoV-2 puede sobrevivir en algunas superficies hasta por 72 horas (Dr. van Doremalen, Mr. Bushmaker y Mr. Morris, 2020), de tal forma que llevarse las manos a la cara después de tener contacto con estas superficies, puede ser otra forma en la que el virus puede llegar al cuerpo humano.

Por el alto nivel de contagio, los diferentes países del mundo han optado por implementar como una de las medidas principales de contención el aislamiento social y Colombia no ha sido la excepción. A través del decreto 457 de marzo de 2020, se estableció en el país el aislamiento social a partir del 25 de marzo de 2020 y hasta el 13 de abril de ese año, sin embargo, debido al aumento de casos de contagio la fecha de finalización de esta medida se ha ampliado hasta el 31 de agosto. A raíz de lo anterior, el abastecimiento de productos se ha canalizado a través del comercio electrónico ya que este permite que se cumpla con el distanciamiento social y que se tenga acceso a un gran número de productos y servicios nacionales y procedentes de otras partes del mundo, convirtiéndose en una estrategia para enfrentar de una manera ágil los desafíos existentes que trajo consigo el COVID-19 (Bressan, 2021). En el

país, las compras a través de plataformas electrónicas han tenido un crecimiento enfocado a productos destinados para el aprovechamiento del tiempo de permanencia en los hogares. La categoría de deportes ha aumentado en un 86,5%, retail (52,9%), salud (38,2%) y tecnología (26,9%) (Cámara Colombiana de Comercio Electrónico y el Ministerio de las TIC, 2020).

En vista de lo anterior y dando cumplimiento al artículo 3 del decreto 457, mediante el cual se entiende que las empresas podrán realizar despachos de los productos comercializados a mediante plataformas electrónicas y con la participación de empresas de servicios postales, a través de la circular 15 de 2020 los ministerios de salud y protección social, trabajo, comercio, industria y turismo establecieron un conjunto de protocolos de bioseguridad para ser aplicados por empresas proveedoras de servicios domicilios, mensajería y operadores de plataformas digitales. Las medidas que atañen a estas empresas se clasifican dentro de los siguientes 3 grupos:

Tabla 1

Medidas de bioseguridad para las empresas que usan el mercado electrónico y empresas de mensajería.

Tipo de medidas de bioseguridad	Característica
Medidas locativas	Relacionadas a la adecuación, mantenimiento y desinfección de los lugares desde donde comercializa y despacha la mercancía vendida, herramientas de trabajo y elementos de dotación.
Medidas de capital humano	Enfocadas a la interacción entre el personal de cada compañía. Adicionalmente se abordan los protocolos concernientes con las relaciones entre proveedores, clientes, aliados, etc.
Planes de comunicación	Destinadas a la generación de información relacionada al control de ventas y despachos con el fin de hacer un adecuado y oportuno seguimiento a casos de infectados por Coronavirus que probablemente adquirieron la enfermedad a través de productos infectados.

Fuente: Circular 15 del 09/04/2020 del Ministerio de salud y de protección social, Ministerio del trabajo, Ministerio de comercio, industria y turismo y Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones

Uno de los puntos mencionados en la circular habla de la necesidad de que las compañías efectúen auditorías de cumplimiento de la implementación de los protocolos de bioseguridad, los cuales deberán estar alineados con los planes de acción del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, en coordinación con las administradoras de riesgos laborales ARL, involucrando de manera directa al auditor como pieza importante para ayudar a la reactivación de la economía de la manera más segura posible.

Por otro lado, se hace necesario que las empresas bajo el acompañamiento de los auditores determinen si existe la necesidad de establecer controles adicionales a los mencionados por el gobierno colombiano, de tal manera que se garantice que ninguna de las actividades comerciales que se realicen durante la duración de la pandemia generen la propagación de la misma, a la vez que se vele por la protección de activos y el cumplimiento de las leyes y normatividad que regulan la materia y así evitar ser acreedor a alguna de las medidas sancionatorias que a través de las facultades otorgadas por artículo 486 del código sustantivo del trabajo, ley 1610 de 2013 y decreto 472 de 2015, pueden imponer entidades como el Ministerio de Trabajo. Todo lo anterior, en virtud de lo mencionado por la norma internacional de auditoría interna número 2120 que indica:

La auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua. Basada en los resultados de la evaluación de riesgos, la actividad de auditoría Interna debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles que comprenden el gobierno, las operaciones y los sistemas de información de la organización (Instituto de Auditores Internos, 2004, p. 91).

Resultados

Riesgo de adquirir el SARS-CoV-2 al cual se exponen los vendedores y distribuidores del comercio electrónico en el desarrollo de su objeto social.

Desde su aparición en Wuhan, se ha descubierto que el SARS-Cov-2 se esparce a través de las gotas de saliva que expulsa una persona infectada al toser, estornudar, hablar, etc., y que quedan flotando en el aire. Adicionalmente, recientes estudios han descubierto que este virus, fuera del cuerpo humano, conservan sus capacidades infecciosas sobre diferentes superficies durante cierto espacio de tiempo. Una investigación realizada por The New England Journal reveló lo siguiente (Mundo, 2020):

- En cobre (material con el que están hechas muchas monedas) el virus puede permanecer vivo hasta por 4 horas. Mientras que, en el cartón la supervivencia del virus se limita a 24 horas.
- En el acero inoxidable y el plástico el virus conservó su capacidad infecciosa hasta por 72 horas, lo que sugiere que el virus podría permanecer esta cantidad de tiempo en productos hechos con estos materiales como juguetes, vasos plásticos, carcasas de productos tecnológicos, que son de gran circulación en el mercado electrónico.

De acuerdo a lo anterior, además del riesgo de contagio por el contacto físico con otros individuos infectados con el virus, existe una gran posibilidad de que las personas que comercializan bienes a través de plataformas electrónicas y aquellas que participan dentro de proceso de distribución al cliente, puedan contraer la infección a través de la manipulación de los materiales de fabricación de los productos, incluyendo aquellos que se utilizan para su embalaje. Es por esta razón que además de las medidas de bioseguridad que limitan el acercamiento físico

con otras personas, se deben implementar protocolos que involucren la desinfección de los elementos comercializados y aquellos utilizados para su empaque y almacenamiento.

Medidas de bioseguridad decretadas por el Estado colombiano para las empresas de mensajería y operadores de plataformas digitales.

A través de la circular 15 de 2020 se estableció una serie de protocolos de bioseguridad de obligatoria adopción por parte de las compañías que desean comercializar sus productos a través de plataformas electrónicas y las empresas de mensajería que, en la mayoría de las situaciones, se encargan de la distribución de los bienes adquiridos por este medio. Entre las principales medidas están las siguientes:

Si las entregas se realizan en vehículo automotor, motocicleta o bicicleta, el domiciliario o socio repartidor debe realizar la limpieza y desinfección del vehículo donde se llevan los domicilios, así como las canastas u otros elementos donde se cargan los mismos.

- Asegurar que el proveedor de insumos y productos se ajuste con los protocolos establecidos por las autoridades sanitarias, y se comprometa a entregar los productos debidamente desinfectados, en la medida de lo posible.
- El movimiento de productos entre personas se debe realizar sin contacto físico. Los productos deben ser dejados en un punto de trabajo o mesa para ser recogidos por el cliente o responsable del siguiente proceso. Se recomienda utilizar sellos resistentes a la manipulación o doble bolsa para garantizar que no haya contaminación de los mismos.
- No se deben tomar pedidos presenciales en las instalaciones. Las empresas solo deben tomar pedidos en línea o por teléfono.

Dentro de los protocolos establecidos en la circular, también se incluye la realización de auditorías de cumplimiento de las medidas de bioseguridad contenidas en ese documento, además de delegar a un responsable para efectuar este seguimiento.

Papel del auditor en la gestión del riesgo que trae consigo el COVID-19.

A través del trabajo de los auditores, las organizaciones pueden tener un panorama mucho más amplio de los riesgos a los cuales están expuestos durante el desarrollo de sus operaciones, ya que la auditoría basada en riesgos, caracterizada por la necesidad de conocer de manera más profunda a la empresa e identificar las áreas vulnerables sobre las cuales se deben canalizar los recursos destinados para la gestión del riesgo, antes del desarrollo mismo de la auditoría (Auditool, 2018), se convierte en una herramienta fundamental y de gran apoyo para que las empresas a auditar adopten las medidas de protección necesarias para gestionar el riesgo biológico por COVID-19 y así evitar perjuicios económicos considerables y la posible pérdida de vidas. Adicionalmente, en la actualidad se cuentan con nuevos estándares internacionales que buscan garantizar la satisfacción de la alta gerencia y otras partes interesadas en el control y gestión adecuada del riesgo (Coetzee & Bruyn, 2001).

Dicho esto, se sugiere que dentro de la evaluación del control interno se cuente con una lista de chequeo del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad como la que se sugiere a continuación:

Nombre de la empresa:	Fecha		
Área:			
Responsable de hacer el chequeo			
	Medida	Sí	No
	MEDIDAS LOCATIVAS		Observaciones
	Se cuenta con señalización que informa sobre los protocolos de bioseguridad que se deben tener en cuenta.		
	Se cuenta con elementos de bioseguridad para clientes y proveedores que visitan las instalaciones.		
	Existen suficientes puntos de lavado de manos.		

El control de ingreso a las instalaciones es con huella digital.

Existen suficientes puntos de suministro de alcohol glicerinado.

Los espacios de trabajo y almacenamiento de materias primas, productos en proceso y productos terminados cuentan con suficiente ventilación.

Existe agua potable, jabón líquido y toallas desechables en los baños destinados para el personal de las instalaciones, proveedores y clientes.

Existen elementos cerrados de depósito de elementos de bioseguridad utilizados por el personal, sus clientes y proveedores, sean desechables o no.

Se cuenta con paños y gel desinfectante para limpiar las áreas de trabajo y elementos de uso frecuente.

Se tiene un espacio destinado para que los trabajadores guarden su ropa y objetos personales antes de iniciar sus labores.

Las áreas de trabajo se desinfectan antes de su apertura y después de su cierre.

La limpieza de puestos de trabajo, áreas comunes y baños se realiza por lo menos cada 3 horas.

Los vehículos utilizados para entregar pedidos (motocicleta, carro, bicicleta, etc.) se desinfectan al iniciar y terminar la jornada con alcohol al 70%.

Se cuenta con un área destinada a la desinfección de elementos de trabajo (exceptuando aparatos eléctricos).

Se cuenta con medidas adecuadas de desinfección de aparatos eléctricos.

Las áreas de trabajo cuentan con señalización horizontal que indica la distancia mínima entre el personal (1,5 metros).

MEDIDAS DE CAPITAL HUMANO

Se monitorea regularmente las condiciones de salud de los empleados que laboran en las instalaciones de la compañía.

Los protocolos de bioseguridad fueron socializados con el personal de la organización.

El seguimiento del cumplimiento de los protocolos de bioseguridad se encuentra documentado.

Se tienen designadas personas responsables de supervisar el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad implementados en la organización.

Se han realizado capacitaciones al personal sobre los protocolos de bioseguridad implementados por la organización.

La organización tiene implementados protocolos de contingencia en caso de sospecha de contagio por COVID-19.

Existen pausas activas enfocadas a la desinfección de manos.

Existen horarios de atención preferencial para personas mayores de 60 años.

Los domiciliarios cuentan con tapabocas N95 y guantes de látex o nitrilo.

Los productos recibidos de los proveedores son desinfectados.

Los productos entregados a los clientes son desinfectados.

Hay un número considerable de contacto físico con clientes o proveedores (más de 05 acercamientos diarios).

Los trabajadores toman su hora de almuerzo por turnos.

La distancia mínima entre las mesas destinada para que los trabajadores tomen su hora de almuerzo es de mínimo 2 metros.

Existen turnos para la atención a clientes y proveedores.

Existen turnos para la entrega de pedidos y recepción de materiales.

La organización maneja canales de pago electrónicos como datafonos, PSE, transferencias electrónicas, etc.

Los pedidos de clientes se hacen de manera virtual.

Existe contacto físico con el domiciliario al momento de entregar el pedido.

Los productos entregados se almacenan en doble bolsa.

PLANES DE COMUNICACION

Existe una base de datos de los trabajadores de los siguientes aspectos:

Días de trabajo

Horario de trabajo

Histórico de temperatura corporal

Puesto de trabajo

Elementos de dotación suministrados

Dirección

Teléfono

Padecimiento de alguna otra enfermedad

Existe una base de datos con información de los clientes y proveedores que ingresan a las instalaciones.

Existe una base de datos con información de los lugares de despacho de mercancía.

Fuente: Circular 15 del 09/04/2020 del Ministerio de salud y de protección social, Ministerio del trabajo, Ministerio de comercio, industria y turismo y Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones.

La aplicación de esta lista de chequeo, más la correspondiente evidencia adecuada y suficiente permite que la auditoría tenga un valor agregado considerable permitiendo una rápida respuesta de mitigación de situaciones consideradas como de alto riesgo y así establecer si existe un bajo nivel de control que a futuro puede afectar el logro de los objetivos de la organización, por lo cual, la labor del auditor se convierte en un aporte muy importante para ayudar a frenar la expansión del virus, ya que a través del desarrollo de sus funciones y respaldado en diferentes instrumentos, orienta y brinda apoyo a las empresas que a través del comercio electrónico continúan activas para que adopten las medidas de bioseguridad necesarias para proteger la salud de sus clientes internos y externos, además de controlar que cumplan con la legislación y regulaciones que en materia de salubridad sean expedidas para controlar esta emergencia sanitaria, evitando así sanciones de tipo económico y penal.

Conclusiones

Con base en lo desarrollado en el presente artículo, se puede llegar a la conclusión de que a raíz del distanciamiento social que causó el cierre de muchos establecimientos de comercio de diferentes sectores de la economía, el comercio electrónico se convirtió en una de las opciones de abastecimiento que permite cumplir con las disposiciones de la cuarentena. Ahora bien, dadas las capacidades del SARS-CoV-2 (causante del Coronavirus) para sobrevivir en diferentes superficies durante un considerable periodo de tiempo sin perder sus capacidades infecciosas, por medio de la circular 15 de abril de 2020 se impartieron instrucciones en materia de bioseguridad para las compañías que utilizan plataformas de internet para vender productos y para las empresas de mensajería, además de la necesidad de que se realicen auditorías de cumplimiento de las medidas sanitarias contenidas en este documento, de tal forma que el auditor, a través de un previo diagnóstico de las áreas de alto riesgo biológico, pueda enfocar su trabajo y todos los recursos destinados para el desarrollo de la auditoría en identificar las falencias de los protocolos de bioseguridad ya implementados y así evaluar la adecuada modificación y

adaptación de las políticas de seguridad establecidas por las empresas (Colbert & Alderman, 1995), contribuyendo al cumplimiento de los objetivos de la organización a través de una asesoría oportuna y eficiente a los responsables del gobierno corporativo, además de ayudar a que el comercio a través de plataformas de internet sea lo más seguro posible.

Referencias

- Auditool. (31 de 10 de 2018). *Instituto Nacional de Contadores Públicos*. Obtenido de Qué es la Auditoría basada en riesgos y cuáles son sus ventajas
- Balado, E. S. (2005). *La nueva era del comercio electrónico: El comercio electrónico. Las TIC al servicio de la gestión empresarial*. España: Ideas Propias Editorial.
- Bressan, A. (2021). Confronting the unprecedented: micro and small businesses in the age of coronavirus disease 2019. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*.
- Cámara Colombiana de Comercio Electrónico y el Ministerio de las TIC. (22 de 04 de 2020). *Cámara Colombiana de Comercio Electrónico*. Obtenido de Impacto del COVID sobre el comercio electrónico en Colombia : C:\Users\hecal\AppData\Local\Temp\informe-Impacto-Covid.pdf
- Computación Aplicada al Desarrollo S.A. de C.V. (s.f.). *cad.com.mx*. Obtenido de Historia del Internet: http://www.cad.com.mx/historia_del_internet.htm
- Colbert, J. L., & Alderman, C. W. (1995). A risk-driven approach to the internal audit. *Managerial Auditing Journal*, 7.
- Coetzee, G., & Bruyn, R. d. (2001). The relationship between the new IIA Standards and the internal auditing profession. *Meditari Accountancy Research*, 19.
- Deutsche Welle. (08 de 05 de 2020). *DW made for minds*. Obtenido de La evolución de la pandemia del coronavirus: <https://www.dw.com/es/la-evoluci%C3%B3n-de-la-pandemia-del-coronavirus/g-53121810>

Dr. van Doremalen, Mr. Bushmaker y Mr. Morris . (17 de 03 de 2020). *The New England Journal of Medicine*. Obtenido de <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMc2004973>

Instituto de Auditores Internos. (2004). *Norma de auditoría interna 2120 Gestión de Riesgos*. Obtenido de IIA COLOMBIA:

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiq_cTO4-HpAhVkm-AKHTx5AUgQFjACegQIBBAB&url=https%3A%2F%2Fwww.iiacolombia.com%2Fresource%2FNormas.pdf&usq=ADvVaw3PVXuldoMqICRmMAcu51UB

Mundo, B. N. (21 de 03 de 2020). *Coronavirus: cuánto tiempo sobrevive el virus causante de covid-19 en distintas superficies*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51955233>

OMS, O. M. (2019). *Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*. Obtenido de https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses?gclid=Cj0KCCQjwnv71BRCOARIsAlkxW9FRixjJgeU2yH4gAz68KSnmnZT7ul6p6qq_JkNgvAMlyef3QvUyEaAtpjEALw_wcB

Revista Dinero. (16 de 03 de 2019). *E-commerce en Colombia va por buen camino*. Bogotá, Colombia. Obtenido de [E-commerce en Colombia va por buen camino : E-commerce en Colombia va por buen camino](#)

RTVE Noticias. (16 de 05 de 2020). *RTVE Noticias*. Obtenido de <https://www.rtve.es/noticias/20200516/mapa-mundial-del-coronavirus/1998143.shtml>

Tembo, D. (2020). *COVID-19: The Great Lockdown and its Impact on Small Business*. Obtenido de International Trade Centre:

https://www.intracen.org/uploadedFiles/intracenorg/Content/Publications/ITC_SMECO-2020ExSummary_EN_web.pdf

Vanoticias. (13 de 04 de 2020). *Países confirmados covid-19*. Obtenido de <https://www.voanoticias.com/mapa-pa%C3%ADses-casos-confirmados-covid-19>