

NUEVAS ESTRATEGIAS EN LAS ORGANIZACIONES TRAS EL IMPACTO DE LA COVID-19

NEW STRATEGIES IN THE ORGANIZATIONS AFTER THE IMPACT OF THE COVID-19

Ingrid Suescun

Universidad de Los Andes, Escuela de Artes Visuales y Diseño
Mérida 5101- Venezuela
ingridsuescunv@gmail.com

Recibido: 01-08-2021

Aceptado: 11-10-2021

Resumen

Una nueva visión organizacional se desarrolla tras el advenimiento de la pandemia que alcanzó afectar a nivel mundial; nuevas estrategias aunado al surgimiento de un liderazgo distintivo, ha permitido sobrellevar el caos generado por la COVID-19 en algunas organizaciones de índole físico, mientras que el impulso otorgado a las organizaciones de Big Tech seguido de las farmacéuticas, han otorgado ganancias exorbitantes cuyos radios de acción involucran a una sociedad con necesidades que cubrir a través de la tecnología a fin de minimizar riesgos de contagio, marcando un antes y un después, no solo en tecnología sino también en Innovación y Desarrollo (I+D) en la vida cotidiana de quienes habitan este mundo aunado al rol de sus habitantes ante la realidad social y política de la humanidad.

Palabras clave: Nuevas Estrategias, impacto, COVID-19.

Abstract

A new organizational vision has been developed after the advent of the pandemic that affected all Countries worldwide; new strategies joined to the emergence of distinctive leadership, has made it possible to overcome the chaos generated by COVID-19 in some physical organizations, while the boost given to Big Tech organizations followed by pharmaceutical companies, have yielded huge profits whose scope involves a society with needs to cover through technology in order to minimize contagion risks and setting a before and after, not only in technology but also in Innovation and Development (I+D) in the everyday life of those who inhabit this world and the role of its inhabitants before the social and political reality of humanity.

Key words: Strategies News, impact, COVID-19.

Ingrid Suescun: MSc en Gerencia Empresarial Universidad Fermín Toro, Ingeniera Industrial IUP Santiago Mariño Mérida Venezuela, Licenciada en Diseño Gráfico Universidad de Los Andes (ULA), miembro del personal docente e investigadora en la Escuela de Artes Visuales y Diseño Gráfico. Facultad de Arte, ULA. e-mail: ingridsuescunv@gmail.com

Introducción

Las organizaciones han tenido que mutar hacia la era tecnológica como forma emergente ante la COVID-19, esto implica readaptar mercados laborales, reestructurar la educación, la supervivencia ante el caos generado por la pandemia, mutar de lo físico a lo digital, comunicación on line, liderazgos creativos y con conocimiento en procesos de mejora y tecnología, sentido de pertenencia de los miembros que conforman las organizaciones para lograr cumplir los objetivos a distancia y de la sociedad ante un giro disruptivo.

Las Nuevas Formas de Organización en el Trabajo (NFOT) involucra aspectos técnicos del proceso de trabajo ante las necesidades psicológicas, sociales y culturales de los individuos y su dimensión de estos en el ámbito social. Esto no sólo se refiere a la forma de esos aspectos técnicos sino también a los cambios de contenido; en los cuales, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) trata de realizar avances en las formas que no necesariamente interfieren en el desarrollo de nuevos contenidos ni en cambios de principios donde la planificación, organización y control siguen estando en vigencia, pero si desde lo inclusivo, sostenible y resiliente ante la crisis causada por la COVID-19 en las organizaciones.

Este efecto, ha impulsado al desarrollo de nuevas estrategias cuya resiliencia trae cambios en la gobernanza de las TIC's ante el acceso de información producto de la necesidad de comunicarse, el cumplimiento de responsabilidades y toma de decisiones bajo la monitorización activa a través de dispositivos inteligentes como parte de la nueva realidad política y social de la humanidad, donde las organizaciones han tenido que experimentar y reformular sus niveles de productividad, volviéndose empresas sostenibles centradas ahora en las personas y dentro de las cuales, el liderazgo juega un papel decisivo para aplicar estrategias de recuperación que no dejen a nadie atrás, tratando de fundamentarse en la justicia social y ampliando el espectro a nivel geográfico de los integrantes de la organización.

Nuevas formas de organización del trabajo frente a la pandemia.

Las NFOT son parte de la estrategia para la dirección de una empresa. Actualmente la automatización, la informática, las nuevas formas de organización en el trabajo y el diseño de productos, aunado a la descentralización productiva, son una forma de respuesta frente a la crisis generada por la pandemia de la COVID-19, que contribuyen a la mutación del sistema productivo e incide en la transformación de la organización del trabajo como uno de los aspectos evidentes ante las consecuencias de esta crisis.

Las NFOT¹ son un buen indicador para las organizaciones, y su centralización permite fijar la atención sobre lo que sucede en las organizaciones y que, permiten entender la línea de la evolución de la sociedad de su conjunto. Estas tendrán según los autores o argumentos una significación dominante en la caracterización de la misma.

Actualmente, la globalización ha traído consigo cambios organizacionales orientados hacia la exigencia de mayor calidad en la producción de bienes y servicios que impulsan a las empresas a la adquisición de nuevas estrategias innovadoras que les permitan competir con éxito en el mercado.

Las empresas de la Unión Europea² están utilizando NFOT como grupos de mejora o equipos de trabajo, asociados con el uso intensivo de nuevas tecnologías de fabricación.

Son interesantes las perspectivas que han adoptado las NFOT, desde las técnicas utilizadas por los trabajadores para la producción, hasta aquellas aplicadas a la organización de las mismas. Aquí es importante resaltar los sistemas de gestión enfocados en la calidad y mejora continua (TQM) de los procesos productivos, equipos de trabajo y sistemas de gestión de la Calidad Total que coadyuvan a la mejora del entorno productivo. La literatura, hace referencia a los equipos de reingeniería como otros factores que juegan un papel importante en la aplicación de las nuevas formas de organización en el trabajo en las industrias.

Hammer y Champy², señalan que los equipos estarían encargados de la revisión y rediseño de procesos y de su implementación, con el objetivo de lograr mejoras relevantes en aspectos tales como costo, calidad, servicio y tiempos de procesos.

Existen valores que son promovidos por las organizaciones en las cuales, la participación de los trabajadores tiene relevancia. Haciendo referencia a los resultados obtenidos a partir del estudio realizado, clasifica los siguientes valores: Procesos creativos para resolver problemas, participación y discusiones abiertas, innovación y cambio, autonomía de los trabajadores, evaluación de ideas de los trabajadores, crecimiento y expansión, excelencia y calidad de los resultados y flexibilidad para adaptarse son valores que están relacionados con la innovación y la implicación de los trabajadores². Mientras que, las relaciones humanas, trabajo en equipo y cohesión cubren aspectos sociales; el valor de la productividad, rentabilidad, eficiencia y control están inmersos en los resultados empresariales.

Partiendo de esta premisa, es interesante apreciar la importancia que tienen los procesos creativos y la participación de quienes forman parte de la empresa. Estas NFOT generan gran expectativa en las organizaciones pues, los trabajadores conocen los procesos y poseen autonomía y compromiso sobre ellos, pudiendo reflexionar sobre la producción y aportar sus ideas, sin obviar que también están en capacidad para la toma de decisiones.

En Latinoamérica², existen muchas organizaciones bajo el esquema tradicional del trabajo que aún, se resisten a mutar y ajustarse a los cambios que implican la Innovación y Desarrollo (I+D) que han marcado pauta en las sociedades industriales más avanzadas. El bajo nivel cultural en algunos casos hace que los procesos se mantengan bajo el esquema tradicional, limitando la capacidad expansiva de las organizaciones. La actitud ortodoxa, que se limita a una visión menos proyectual y que se caracteriza por cuidar los activos referidos al capital, estando basados en formas simples que distan de aquellos

modelos con formas complejas nuevas que atienden al conocimiento como activo clave en la organización. Las organizaciones en red³, son opuestas a las tradicionales pues su función no es la gestión de sus funciones sino, la resolución de problemas específicos. El autor señala que, a raíz de la aparición de las nuevas tecnologías, la idea central es que existen nodos, donde las jerarquías son más bien escasas, pero no inexistentes.

Es interesante, cómo esta nueva forma de organización logra ajustarse a la complejidad de entorno que obliga a las organizaciones a diseñar nuevas formas más sencillas y flexibles, cuya esencia es la gestión del cambio. Acá el cambio viene dado en parte por romper paradigmas con respecto a modelos clásicos pues los nodos tienen la capacidad de aportar información relevante.

Las nuevas formas de organizar el trabajo⁴ contribuyen a mejorar las condiciones, fomentando en mayor o menor medida, la comunicación y la participación de los colaboradores y haciendo más eficiente, la relación de la organización con todos sus grupos de interés y con su entorno donde la diversidad cultural y la competitividad emergen como método para impulsar la supervivencia.

Impacto de la COVID-19 en las organizaciones.

Actualmente, la COVID-19 afectó a nivel mundial y esto rompió los paradigmas de las organizaciones, el giro disruptivo que ocasionó la pandemia generó una visión apartada y en corto tiempo de lo que se venía gestando dentro de estas. Si bien es cierto, la tendencia hacia la innovación y la tecnología tiene relevancia en los países desarrollados, la pandemia contribuyó a una nueva división del trabajo. Muchos ejercen el trabajo desde casa y se ha comprobado que los trabajadores tienen el mismo rendimiento a nivel laboral.

Este cambio, algo drástico para algunas organizaciones, trae consigo la fragmentación del proceso productivo que evita hacer seguimiento *in situ*. Ahora se observa que, existe la necesidad de la

automatización de procesos con tecnología informática y electrónica que coadyuven a la secuencialidad de los procesos productivos. La necesidad de no parar en las organizaciones dio origen a las organizaciones virtuales, Byrne³ señala:

...La organización virtual es una red temporal de organizaciones independientes, vinculadas por tecnologías de información para compartir riesgos, costos y acceso a otros mercados. Las organizaciones se unen de forma rápida para explotar una oportunidad específica, y a continuación se dispersarán....

La pandemia abrió la posibilidad al emprendimiento donde, muchas de las organizaciones están soportadas por organizaciones reales y en la tecnología de la información.

Estas organizaciones virtuales nacen de las oportunidades, pero su centro es la satisfacción al cliente, en tanto el sistema de servicio prestado debe una retroalimentación coherente con el sistema de control que contribuya a una gestión adecuada de las transacciones, desde la organización hacia el cliente y viceversa como principales subsistemas claves de gestión.

El teletrabajo, por ejemplo, es una opción muy atractiva para las organizaciones actuales. Aquí el conocimiento y el uso de las TIC en el desarrollo de las actividades a distancia es de vital importancia, marcando pauta en la reestructuración de las organizaciones, y su flexibilidad contribuye al desarrollo de actividades bajo la dinámica establecida por la empresa y el trabajador donde se establecen nuevos lineamientos que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de la empresa y basada en los resultados obtenidos ya sea desde casa, oficina o cualquier otro lugar. Algunos trabajadores fueron sometidos a ensayos y pruebas mientras que, para otros es algo totalmente desconocido⁵.

La pandemia es un tipo de crisis específica y la mayoría de las empresas invierten en seguridad contra ataques cibernéticos, pero

muchos no contemplaron la posibilidad de una pandemia. Chloe Demrovsky⁵, presidenta y jefa ejecutiva del Instituto Internacional de Recuperación de Desastres apunta que algunos negocios trabajan con información muy delicada, por lo que laborar desde casa con dispositivos personales puede ser inseguro.

Ese tipo de firmas toma las cosas muy en serio pues hay compañías que trabajan con computadoras de escritorio y otras computadoras ultra rápidas que permiten procesar datos financieros y obligan a las empresas a tener una oficina de recuperación de desastres en vez de trabajar desde casa. Las oficinas de emergencias están equipadas con lo esencial, no poseen tanta comodidad y suelen ser lugares básicos, además de ser consideradas un lujo, pues no todos poseen esa capacidad de inversión en una economía devastada por la COVID-19.

Existen ventajas y desventajas del teletrabajo⁷:

► Es flexible, genera autonomía en la organización y en el desarrollo de sus actividades, movilidad, mayor productividad asociada al sentido de libertad para ejecutar actividades, minimiza los costos por traslado, está orientado a los resultados, permite la participación a personas con discapacidad, el trabajador puede elegir su entorno de trabajo, mayor vida familiar asociada a la flexibilidad del teletrabajo.

► Por otra parte, entre sus desventajas está la sensación de aislamiento al no poseer contacto con otros trabajadores, no hay sentido de pertenencia, problemas de confidencialidad, inseguridad laboral al no estar presente en la compañía, afecciones en la calidad de vida por sedentarismo, subvaloración de las actividades de acuerdo a la cultura del país al cual pertenece la organización.

En este contexto, se evidencia y se vive la “nueva normalidad” llamada por muchos, donde las NFOT dentro de las distintas organizaciones han trascendido de tal forma que muchos no pudieron visionar. Ahora la nueva tendencia en el ámbito laboral de

las organizaciones, consiste en el uso de plataformas tecnológicas que generan una especie de adicción y que penetran en todos los aspectos de la vida. Un estudio publicado por la Oficina Nacional de Investigación Económica de Estados Unidos mostró que la pandemia ha generado que las personas ahora trabajan 48 minutos más todos los días, el número de reuniones se ha incrementado un 13% y, en total, las personas envían 1.4 más correos por día⁸. El estudio tomó en cuenta a veintimil compañías de dieciséis ciudades de diversas partes del mundo.

“Organizations have responded by altering their work arrangements to accommodate these new realities, including a rapid shift to working from home for large segments of knowledge workers. Given the large scale economic and social upheaval wrought by COVID-19, this abrupt transition to remote work occurs at a time when organizational coordination, decision-making processes, and productivity have never been more consequential ... The global policy response to COVID-19 represents an unprecedented natural experiment in which, for the first time, many organizations across the world find themselves with a fully physically dispersed workforce. Moreover, employees had to quickly shift to relying on digital communication technologies to perform their job regardless of how conducive their home environment or task requirements were to such arrangements”⁹.

En tal sentido, la COVID-19 ha obligado a los empleados a nivel mundial a trabajar desde la casa y la necesidad de comunicarse de manera eficaz nunca había sido tan influyente en el entorno de las organizaciones. La capacidad de los empleados para comunicarse dentro de las organizaciones ha cambiado de forma drástica al trabajar de forma remota, pues el aumento en la cantidad de reuniones *on line* y de mails ampliaron tanto la frecuencia como el alcance de las comunicaciones dentro de las organizaciones.

Surge la necesidad de gestionar el cambio, y sus múltiples consecuencias, centrando las

bases de un entorno mediado en lo digital sin fronteras, pero con nuevas medidas de control y seguimiento de nuestra actividad digital dentro de las organizaciones¹⁰.

La transición en las organizaciones desde lo físico a lo digital no se ha dado en los tiempos estimados, la disrupción aceleró los cambios en las mismas sin antesala previa y bajo la grotesca invasión tecnológica que para muchos, fue una especie de salto cuántico hacia un modelo de gestión de las organizaciones que aún no ha sido comprendido para enseñarse formalmente, y donde la población juega un papel importante ante la necesaria dotación de autonomía responsable como ciudadanos ante el entorno.

Nuevas estrategias en las organizaciones.

La pandemia generó caos, pérdidas humanas, económicas y de miles de empleos que de alguna forma contribuyó al impulso de organizaciones emergentes cuyos productos estaban en la red y muchos debieron mutar y adaptarse a una sociedad digital a expensas de organizaciones celulares y en red que buscan la forma de apalancar la demanda de sus productos y servicios a través de la gestión. El cambio hacia el trabajo digital es acelerado y masivo, éste se dirige hacia la transformación digital del lugar de trabajo y muchos realizan pequeños encargos para poder sobrevivir como consecuencia del desempleo.

La OIT¹¹ insiste en proteger a los trabajadores como parte de una cobertura de protección social, pero nos enfrentamos a una realidad donde las NFOT aún están distantes en definir un modelo de “responsabilidad digital” que permita responder a la realidad cambiante de los ámbitos digitales de trabajo que impliquen readaptar los mercados laborales, sistemas de protección y atención social que brinden seguridad social al trabajador en la nueva era post COVID-19.

La pandemia¹⁰, amerita considerar tres elementos para la gestión de la nueva normalidad: La gobernanza, autonomía en el marco del bien común y procesos de monitorización activa. El autor señala la

importancia del impacto de las grandes empresas tecnológicas que han impuesto su modelo actual de negocio hacia las organizaciones físicas que deben ceñirse al orden dominante hasta la fecha, donde la adopción de productos y servicios *on line* es masiva hacia la sociedad con impacto negativo no solo hacia las organizaciones físicas, sino ante eventos electorales y movimientos sociales cuya orientación tecnológica facilitó la migración del plano físico de las organizaciones hacia una articulación organizacional dispersa.

1-. La gobernanza en una generación con mayor acceso a las tecnologías de la información y comunicación, conlleva a la toma de decisiones a nivel regional y nacional ante la pandemia. La información es accesible, y ante el actual marco tecnológico de acceso de información, la gestión de la información dinamiza el mundo y pone a prueba los modelos actuales de liderazgo y gobernanza.

2-. La autonomía del bien común en segunda instancia, es un requisito para las organizaciones ante la necesidad de comunicarse y en tal sentido, aprender a gestionar la información y generar las competencias de sus miembros para la toma de decisiones bajo un pensamiento crítico es preponderante, pues el liderazgo corresponsable optimiza el desarrollo social.

3-. Monitorización activa: La pandemia impulsó la migración hacia el uso de dispositivos tecnológicos para minimizar riesgos de contagios por COVID-19 dentro de las organizaciones. Esto trajo como consecuencia, la monitorización de la sociedad a través de los dispositivos inteligentes que abre la posibilidad de aceptar con responsabilidad las decisiones basadas en información organizada en

contraposición al exceso de información propiciado por las mismas tecnologías.

Lo expuesto, conduce a la importancia del papel que tiene la comunicación dentro de las organizaciones, la formación bajo un modelo de gestión adecuado para el manejo de información desde la nueva era digital en el que día a día depositamos más información y vamos perdiendo el sentido de identidad.

Las organizaciones con fines tecnológicos⁹ han sido los grandes ganadores durante la pandemia y luego las farmacéuticas.

La pandemia ha creado a un nuevo "gigante", la empresa Zoom. La empresa de videollamadas, que en enero tenía un valor aproximado de 19 mil millones de dólares, actualmente tiene un valor aproximado de 139 mil millones de dólares, un crecimiento increíble, y esto pese a que sus ingresos son de tan sólo 1.35 mil millones de dólares. De hecho, Zoom vale ahora en la bolsa de valores más que una compañía petrolera como Exxon, la cual, paradójicamente, tiene ingresos casi cien veces mayores que los de Zoom¹⁰.

Otras como Amazon, Alphabet que agrupa las empresas de Google, Facebook y Apple, podrían considerarse como las cuatro compañías de tecnología que probablemente tienen más poder y reportaron buenos ingresos durante el 2020¹⁰. El contexto que enmarca a las organizaciones con la pandemia marcó la pauta del antes y después, no solo en términos económicos sino también de Innovación y Desarrollo (I+D), en la vida cotidiana de quienes habitan este mundo y el rol de sus habitantes ante la realidad social y política de la humanidad.

Reflexiones Finales

La COVID – 19 causó un impacto social, político y económico a nivel mundial. Surgió la necesidad de mutar hacia lo tecnológico, propició el traslado del trabajador desde sus oficinas a casa para ejercer el tele-trabajo y tele-educación, impulsó la innovación y desarrollo de organizaciones tecnológicas, otorgó resiliencia a organizaciones físicas con años de historia, las NFOT se han estado conformando como grupos de mejora o equipos de

trabajo asociados al uso intensivo de nuevas tecnologías de fabricación, revisión y rediseño de procesos y de su implementación a fin de lograr mejoras relevantes en aspectos tales como costo, calidad, servicio y tiempos de procesos.

Con el advenimiento de la pandemia se puede apreciar la importancia que tienen los procesos creativos y la participación de quienes forman parte de la empresa donde la OIT insiste en proteger a los trabajadores como parte de una cobertura de protección social cuyas NFOT aún están distantes en definir un modelo de “responsabilidad digital” que permita responder a la realidad cambiante de los ámbitos digitales de trabajo, readaptar los mercados laborales, sistemas de protección y atención social que permita brindar seguridad social al trabajador en la nueva era post COVID-19. En consecuencia, se puede considerar lo siguiente:

-La pandemia produjo la mutación del sistema productivo a nivel mundial y trajo como consecuencia la transformación de la organización del trabajo como uno de los aspectos evidentes ante las consecuencias de esta crisis.

-Las NFOT ahora son un indicador para las organizaciones permitiendo comprender la evolución de la sociedad en su conjunto.

-La revisión y rediseño de los procesos en las organizaciones ameritan atención en las mejoras hacia los costos, calidad, servicio y tiempos de procesos donde los procesos creativos y la participación de los integrantes de la organización marcan pauta en la toma de decisiones.

-Las NFOT establecen una relación donde la diversidad cultural y la competitividad emergen como método para impulsar la supervivencia de las organizaciones.

-La COVID-19 trajo consigo la deslocalización del trabajo en cuanto a lo físico – espacial, generó mayor fuerza de trabajo flexible orientado hacia los resultados.

Referencias

- 1.- Castillo J. Las Nuevas Formas de Organización del Trabajo. octubre de 1983 [citado 4 de agosto de 2020];201-12. Disponible en: <https://core.ac.uk/reader/287737290>.
- 2.- García I. Las relaciones entre innovación, nuevas formas de organización del trabajo y políticas de recursos humanos: el caso de la industria asturiana. EMP [Internet]. 2 de octubre de 2009 [citado 4 de agosto de 2020];0(17):63. Disponible en: <http://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/view/1987>.
- 3.- Tovar L. Nuevas Formas de Organización. Estudios Gerenciales [Internet]. marzo de 2002 [citado 7 de agosto de 2020];18(82):13-45. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0123-59232002000100001&lng=en&nrm=iso&tlng=es.
- 4.- Gutiérrez Y, Narváez N. Nuevas Formas de Organización del Trabajo para la Transformación de los Entornos Productivos [Internet]. [Cartagena, Colombia]: Universidad Tecnológica de Bolívar; 2016. Disponible en: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0069806.pdf>.
- 5.- Bishop K. Teletrabajo y coronavirus: lo que el mundo puede aprender de los Países Bajos sobre el trabajo desde casa [Internet]. BBC Future. 2020 [citado 6 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/vert-fut-53239051>.
- 6.- Baraniuk C. Qué son las «oficinas secretas» y cómo son una alternativa al teletrabajo en

crisis como la del coronavirus. BBC News Mundo [Internet]. [citado 22 de septiembre de 2021]; Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-52144768>.

- 7.- Havriluk L. El Teletrabajo: Una opción en la era digital. Observatorio Laboral Revista Venezolana [Internet]. 2010 [citado 7 de agosto de 2020];3(5):93-109. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3252786>.
- 8.- Ortega J. El resultado de la pandemia: el día laboral ahora es más largo (ESTUDIO) [Internet]. <https://pijamasurf.com/>. 2020 [citado 30 de marzo de 2021]. Disponible en: https://pijamasurf.com/2020/08/el_resultado_de_la_pandemia_el_dia_laboral_ahora_es_mas_largo_estudio/.
- 9.- DeFilippis E, Impink SM, Singell M, Polzer JT, Sadun R. Collaborating During Coronavirus: The Impact of COVID-19 on the Nature of Work. Cambridge, Mass: National Bureau of Economic Research; 2020. 1 p. (NBER working paper series).
- 10.- Martin V, Reyes G. Desafíos y nuevos escenarios gerenciales como parte de la herencia del Covid-19. Revista Venezolana de Gerencia [Internet]. [citado 7 de agosto de 2020];25(90):710-22. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29063559019/html/index.htm>
- 11.- Organización Internacional del Trabajo. COVID-19 y el mundo del trabajo (COVID-19 y el mundo del trabajo) [Internet]. [citado 20 de mayo de 2021]. Disponible en: <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang-es/index.htm>.
- 12.- Hara LA. Mientras la economía mundial se desploma, los gigantes de la tecnología reportan ganancias estratosféricas [Internet]. PIJAMASURF.COM. 2020 [citado 30 de marzo de 2021]. Disponible en: https://pijamasurf.com/2020/11/mientras_la_economia_mundial_se_desploma_los_gigantes_de_la_tecnologia_reportan_ganancias_estratosfericas/.