



## Análisis de la Gestión de Comunicación Organizacional en empresas vinculadas a normas de comercio seguro

**Autores:** César Raúl Méndez Carpio  
Universidad Católica de Cuenca, **UCACUE**  
[cmendezc@ucacue.edu.ec](mailto:cmendezc@ucacue.edu.ec)  
Cuenca, Ecuador  
<https://orcid.org/0000-0003-0582-0107>

Natalia Adriana Palacios Montero  
Universidad Técnica Particular de Loja, **UTPL**  
[npalacios@napalogistic.com](mailto:npalacios@napalogistic.com)  
Cuenca, Ecuador  
<https://orcid.org/0000-0001-6625-2559>

### Resumen

Las empresas vinculadas al comercio exterior en Ecuador enfrentan retos importantes para mejorar sus flujos de comunicación y, de esta manera lograr ser más eficaces y seguros en el desarrollo de sus actividades cotidianas. Actualmente, los costos de estas empresas se ven afectados por falencias en dichos flujos, lo que desencadena en ineficiente rotación de inventarios, pérdidas de producción, robos, pérdidas de tiempo y esfuerzo del personal, actividades ilícitas; situaciones que pudieran evitarse con el manejo de una trazabilidad eficiente de la comunicación en el manejo de la carga, de modo que se tomen acciones inmediatas ante situaciones imprevistas. El proceso investigativo desarrollado, pretende analizar la Gestión de la comunicación organizacional en este tipo de empresas vinculadas a las normas BASC “Business Alliance for Secure Commerce” para un comercio seguro en la República del Ecuador. Se aplicó el enfoque cualitativo de tipo descriptivo apoyado en investigación documental y en encuestas estructuradas para validar los elementos de la comunicación organizacional. Se pudo verificar que no todos los elementos de la gestión de la comunicación están integrados en las normas de seguridad mencionadas, ante lo cual se propone la reestructuración del capítulo específico a ser considerado en la publicación de versiones futuras.

**Palabras clave:** gestión; comunicación; normativa; comercio exterior.

#### Cómo citar este artículo:

Méndez, C., & Palacios, N. (2020). **Análisis de la Gestión de Comunicación Organizacional en empresas vinculadas a normas de comercio seguro**. *Revista Científica*, 5(18), 67-84, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.3.67-84>

**Fecha de Recepción:**  
06-06-2020

**Fecha de Aceptación:**  
19-09-2020

**Fecha de Publicación:**  
05-11-2020



## Analysis of Organizational Communication Management in companies linked to safe trade standards

### Abstract

Companies related to foreign trade in Ecuador face important challenges to improve their communication flows and, in this way, be more efficient and secure in the development of their daily activities. Currently, the costs of these companies are affected by shortcomings in these flows, which triggers inefficient inventory rotation, production losses, theft, loss of time and effort of personnel, illegal activities; situations that could be avoided with the management of efficient traceability of communication in cargo handling, so that immediate actions are taken in unforeseen situations. The investigative process developed, aims to analyze the management of organizational communication in this type of companies linked to the BASC “Business Alliance for Secure Commerce” standards for a safe trade in the Republic of Ecuador. The qualitative, descriptive approach supported by documentary research and structured surveys was applied to validate the elements of organizational communication. It was possible to verify that not all the elements of communication management are integrated into the aforementioned security regulations, in view of which the restructuring of the specific chapter to be considered in the publication of future versions is proposed.

**Keywords:** management; communication; normative; foreign trade.

#### How to cite this article:

Méndez, C., & Palacios, N. (2020). **Analysis of Organizational Communication Management in companies linked to safe trade standards.** *Revista Científica*, 5(18), 67-84, e-ISSN: 2542-2987. Recovered from: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.3.67-84>

**Date Received:**  
06-06-2020

**Date Acceptance:**  
19-09-2020

**Date Publication:**  
05-11-2020



## 1. Introducción

Hoy en día en el mundo del comercio exterior y con el fin de asegurar la continuidad y mejora en la gestión organizacional de las empresas, los directivos de este tipo de organizaciones, se han visto abocadas a tomar líneas conceptuales probadas y que sirven de apoyo en el desarrollo organizacional como son el uso y la implementación de sistemas de gestión por procesos. Dichos sistemas están siendo aprobados por sellos internacionales conocidos como normativas entre las que figuran por ejemplo en calidad las normas ISO 9000 y, por no ser motivo de este estudio varias otras siendo las que nos llama la atención ahora las normas de seguridad en el comercio como son las denominadas BASC "*Bussiness Alliance of Security Commerce*".

Las empresas que forman parte de la cadena de suministros del comercio exterior que en concordancia con lo que manifiestan Zamora y González (2019):

[...] Implica la integración de las diferentes partes o eslabones que conforman el proceso de comercialización, dentro de los cuales se identifican, entre los más importantes a: la infraestructura, los servicios de transporte, almacenaje, las tecnologías de la información utilizadas, los diferentes procesos logísticos inherentes a los movimientos de carga, así como los trámites oficiales requeridos [...] (pág. 2).

En este contexto y para el Ecuador pueden ser las empresas: exportadoras, navieras, agentes de carga, agentes de aduana, transportistas e inclusive puertos, que cada vez más se adscriben a los capítulos BASC en consideración a su metodología y apuntando a que los productos lleguen a destino de manera correcta, segura y libre de contaminación. Por lo tanto, su gestión en el tratamiento de la información suministrada y sus procesos de comunicación deben ser muy eficientes para conseguir los objetivos organizacionales ya que de ello depende su desarrollo y supervivencia en el nicho de mercado en el que se desarrollen.



Es necesario considerar lo que afirma Saladrigas (2005): en “ciertos académicos de la comunicación organizacional están proponiendo nuevas perspectivas teóricas como alternativa a las estructuras jerárquicas y burocráticas que han caracterizado las organizaciones durante el siglo que terminó” (pág. 4); lo que significa que, para lograr un mejor desarrollo en la comunicación organizacional, se debe considerar la integración de personal capacitado en el campo de la comunicación en niveles de decisión en la gestión de la estructura interna de la organización. Ante lo cual, Martínez, Martínez, Martínez y León (2018), complementan diciendo que: “la realidad de la complejidad dentro del mundo corporativo u organizacional ha transformado la gestión de las empresas, donde lo humano pasa a ser una de las características prioritarias a considerar” (pág. 192).

En referencia a la comunicación externa en cambio, trabajar en comercio exterior implica la participación de varios actores que cada uno, son considerados un eslabón de una larga cadena, y es por esto que los imprevistos siempre están presentes tales como: un retraso en la llegada de un barco porque no alcanzó a tomar a tiempo una conexión en el puerto anterior al de llegada, que las entidades de control como la policía, decida a último momento hacer una inspección antinarcóticos a un contenedor, que la empresa de transporte interno sufra un daño en su unidad y por este motivo no alcance a llegar a tiempo al puerto con la carga, etc. Estos imprevistos pueden suceder y no están al alcance humano de poder evitarlos, sin embargo, la correcta canalización de la comunicación, puede permitirse reaccionar y obtener alternativas que permitan alcanzar una solución óptima sin pérdidas de recursos.

Las ciencias empresariales, estudian la manera en que las empresas optimizan sus capacidades y destrezas, utilizando de forma eficiente los recursos con el fin de alcanzar sus objetivos y metas para mantenerse a flote en un medio económico, ofreciendo ventajas frente a sus competidores. Para



Fuentes (2005): la administración de empresas se basa en 4 pilares fundamentales que están interconectadas y que también son independientes entre sí y que son; la teoría organizacional, la administración estratégica, el comportamiento organizacional y la administración de recursos humanos.

La teoría organizacional es el estado del arte de múltiples artículos, libros, capítulos, etc., que son la base generada desde el inicio del hombre en la época primitiva hasta la fecha, con el propósito de organizarse y actuar en las diferentes actividades individuales y colectivas. La administración estratégica complementa a la teoría con la práctica y su aplicación eficiente y con resultados del proceso de su uso en el tiempo. El comportamiento organizacional tiene que ver con la manera de interactuar de los miembros de la organización en función del impacto en el cumplimiento eficaz de objetivos comunes y, la administración de recursos humanos como el pilar quizá analizado como el más importante pues es quien genera todo el hecho administrativo de la organización y produce el cambio y el nivel requerido para su funcionamiento.

Muchas organizaciones a nivel mundial están preocupadas por mantener una gestión que permita la continuidad de sus procesos con miras a mantener a flote sus empresas y apunta a la innovación como asevera Orellana (2011): “la innovación es un fenómeno complejo, sistémico, que depende de la afluencia de muchos factores y protagonistas y, especialmente, de las relaciones entre los distintos actores del sistema y su capacidad de interrelación” (pág. 63). Esta capacidad de interrelación nombrada se refiere justamente en su estudio en empresas chilenas que se han permitido para su desarrollo en dar un salto y aprovecharse de la sociedad del conocimiento a través de las relaciones de sus actores y en sí, de la capacidad de relacionar sus procesos en función de una mejora. Así mismo la experiencia internacional demuestra que se debe funcionar de forma sistémica dentro de las empresas y esto conlleva a tener procesos de gestión de comunicación eficiente que sea



el hilo conductor de la innovación.

En concordancia con la importancia de considerar a la gestión de la comunicación en las organizaciones, Villegas y Kemp (2007): recalca en la importancia de comprender cuál es la percepción de los ejecutivos de la comunicación sobre su aporte en la estrategia puesto que una variable interesante para comprender el nivel de importancia que se le otorga a la comunicación es el lugar que se le da en el organigrama; es decir, que muchas organizaciones no le ubican a la gestión de la comunicación y sus componentes en el espacio estratégico que le corresponde para dar viabilidad a los procesos de innovación y por ende en el desarrollo organizacional.

Con lo mencionado se desea recalcar la importancia del tratamiento de la gestión de la comunicación en las organizaciones y especialmente en las que son motivo de este proceso investigativo como son las empresas de comercio exterior que poco o nada han concebido la importancia de su función y que debe ser considerada como un pilar importante al momento de la regulación normativa sea del tipo que sea. Cabe mencionar la experiencia planteada por Gómez (2006): quien muestra que México definió como base de su desarrollo al comercio exterior negociando 12 tratados de libre comercio permitiendo el acceso de sus productos a 43 países aunque las variables externas que afectan a la competitividad de las firmas, distan mucho de ser las necesarias para que las empresas que radican en el país no desaparezcan lo que me atrevo a decir, no se han realizado análisis adecuados de sus procesos comunicativos y la implementación de normativas no tienen los componentes adecuados de una verdadera gestión de comunicación organizacional.

La comunicación es una ciencia intangible, aclara Saló (2005), que:

[...] La intangibilidad de la comunicación viene dada sobre todo por la multiplicidad y heterogeneidad de emisiones que se producen entre las empresas y sus públicos ya que en comunicación no es tan fácil simplificar, como en otras ciencias, al estar formada por un conjunto de conceptos y técnicas de



carácter multidimensional y multidisciplinar [...] (pág. 10).

En consideración a lo que se menciona entonces, es la razón por la que muchos líderes de las empresas la toman de forma subjetiva al considerar a la comunicación como un medio netamente externo, notándola como publicidad y relaciones públicas y más no como una ciencia considerada con prioridad estratégica para la toma de decisiones y el desarrollo empresarial.

Al ser la comunicación tratada como un proceso intangible dentro de la empresa, es prioritaria una fusión entre la planificación estratégica y la práctica de la comunicación organizacional con el propósito de dar continuidad y desarrollo a las organizaciones que así lo consideren.

Si se considera además a la planificación estratégica como uno de los recursos gerenciales de mayor importancia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales en función de su misión y visión, la implementación adecuada de este proceso direccionará el éxito o fracaso de la empresa por lo que deberá ser desarrollado con altos niveles de calidad y deberá considerar las necesidades de los públicos de interés.

La relación entre la comunicación organizacional y la planificación estratégica produce la gestión de la comunicación en todas sus categorías y analiza un proceso que inicia en un diagnóstico situacional, pasa por la priorización de estrategias, formula objetivos basados en la misión, para desarrollar metas e indicadores que controlen los resultados esperados por los directivos de la organización.

Los procedimientos funcionales notados, no tienen peso sin el compromiso y la integración guiada hacia los mismos fines por el personal o talento humano con sentido de pertenencia al desarrollo y crecimiento organizacional.

Si se trata entonces de controlar la comunicación organizacional a través de su planificación, es preciso analizar los componentes inmersos en la



misma y que deben ser gestionados y considerados prioritarios por todos sus integrantes. De los componentes mencionados se citan los más importantes tales como:

1. Los canales de comunicación considerados como las vías en donde circulan los mensajes
2. Los mensajes como tales que son el objeto de la comunicación y que pueden estar formados de símbolos o señales
3. Los públicos de carácter interno o externo y que se consideran a las personas como actores en el cumplimiento de roles de acuerdo con un orgánico planificado. Se podría además afirmar que, los públicos tienen su formación ético cultural desde la familia, la educación y los medios de comunicación.
4. Las redes de comunicación que se desarrollan cuando se agrupan los integrantes de la organización con fines comunes.
5. Los flujos, los cuales pueden ser considerados como los que direccionan la comunicación para que los mensajes lleguen a sus receptores y,
6. Los recursos, que permiten que se desarrollen los procesos ya que materializan las características comunicacionales.

Los componentes mencionados deben ser integrados a la gestión de la organización y deben estar considerados desde dos aristas; en primer lugar, la interna que como lo plantea Charry (2018): “la comunicación interna satisface el derecho a la información y la libertad de expresión de los empleados” (pág. 28). Esta comunicación interna tiene que estar gestionada a través de la caracterización eficiente de sus procesos, los cuales y de forma intrínseca analizarán los canales tales como: la red de intranet, los servicios de telefonía fija y móvil, las características específicas de documentación física, la comunicación visual colocada en los distintos informativos y la



comunicación interpersonal tratada en las formas sociales de las relaciones humanas internas.

En segundo lugar, está la comunicación externa que controla las relaciones inter y trans institucionales como organismos de control, partes interesadas en la gestión, con el propósito de conseguir difundir la imagen institucional de manera favorable difundiendo los servicios y/o productos ofertados.

Como apoyo importante a todos estos criterios, se encuentran los documentos normativos que permiten la aplicación de protocolos, los cuales deben ser medidos de forma periódica para conseguir un enfoque adecuado de la comunicación organizacional. Además, es preciso considerar también, la adaptación y el control de las operaciones comerciales globalizadas como mencionan Fontalvo, Mendoza y Visbal (2015), que: “actualmente las diferentes economías del mundo han venido transformando la manera de llevar a cabo sus operaciones comerciales y dichas transformaciones han dado lugar a un incremento en los flujos de comercio” (pág. 17); por tanto, la adaptación al cambio de los componentes analizados y la aplicación adecuada de las normativas, permiten aplicar estrategias que mejoran dichas operaciones comerciales guiadas por una planificación estratégica integrada al desarrollo de la organización.

Es importante al considerar la gestión de la comunicación como intraorganizacional o comunicación interna, tratarlo como un instrumento al servicio de la gestión; este instrumento debe ser el hilo conductor de todo lo que se administra en la organización. Al analizarse a la gestión de la comunicación como un instrumento, es preciso considerar proponer una estructura que contemple tres partes integradoras que son: Primero como vínculo de cultura corporativa, luego como una herramienta de dirección en la administración y por último como un Instrumento de la comunicación externa.

Se plantea un enfoque en donde es prioritaria la integración de los



componentes de la gestión de la comunicación interna, la externa y el desarrollo de los elementos de las normas BASC como un instrumento transversal en las empresas de la cadena de suministros del comercio exterior para mejorar la trazabilidad y la seguridad en la carga en el Ecuador.

Es así que el objetivo trazado pretende analizar la Gestión de la comunicación organizacional y sus componentes, en empresas vinculadas a las normas BASC para un comercio seguro en Ecuador y resaltar la importancia del establecimiento de todos los elementos comunicacionales tanto en las normas aplicadas como en la planificación estratégica, estructura orgánica y políticas de la comunicación, en empresas de la cadena logística del comercio exterior.

## 2. Metodología (Materiales y métodos)

La metodología aplicada se ajustó al enfoque cualitativo de tipo descriptivo apoyado en la técnica de revisión bibliográfica, ya que, se pudieron observar varias fuentes documentales y prácticas escritas de varios autores respecto del tema de la comunicación en las organizaciones, considerar sus experiencias a través de artículos científicos, libros y demás documentos así como el estudio de los acápites de las normas de comercio seguro BASC en lo referente a la comunicación y sus procesos con el fin de establecer premisas que sirvieron de apoyo en la mejora de la integración de los componentes de la comunicación en las mencionadas normas implementadas en las empresas motivo de estudio.

Se aplicó una muestra intencional en empresas que forman parte de la cadena de suministros de comercio exterior y que forman parte del capítulo BASC en el Ecuador como son: empresas de exportación e importación, navieras, transportistas, agentes de aduana, agentes de carga. Así mismo se aplicó la técnica de la encuesta con la modalidad online que permitió acercar los contenidos de la situación real y fenomenográfica, motivo del estudio de la



presente investigación.

De las numerosas búsquedas que surgieron en la red, se pudieron seleccionar y analizar críticamente las tratadas en las distintas bases de datos de carácter científico; así como autores clásicos que tratan el tema de la comunicación organizacional y el apoyo de revisión documental de información proporcionada por directivos de las empresas de la muestra.

### 3. Resultados (análisis e interpretación de los resultados)

Del análisis de las normas BASC se rescata el tratamiento de los componentes de la comunicación organizacional como elementos de salida de la revisión por parte de la Dirección que se señalan en la Norma Internacional (BASC, 2017), lo siguiente:

Los elementos de salida de la revisión por la dirección deben incluir: a). Las conclusiones sobre la eficacia del sistema; b). Las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora; c). Las decisiones relacionadas con cualquier necesidad, incluidos los recursos; d). Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos (pág. 16).

En relación con la teoría investigada se puede verificar falta de componentes de la gestión organizacional en esta normativa por lo que se debió complementar el estudio con una encuesta a las empresas de la muestra que pudieran corroborar sobre el uso de elementos comunicacionales intrínsecos en sus gestiones y la aplicación interna de los mismos, con el propósito de verificar la presencia de componentes comunicacionales y proponer una mejora integral a las normas y su aplicación en las empresas de la cadena de suministros del comercio exterior en el Ecuador. Los resultados obtenidos fruto de la encuesta fueron las que se mencionan en la tabla 1.



**Tabla 1.** Gestión de la comunicación en empresas de comercio exterior que utilizan las normas BASC (Resultado de estudio).

COMPONENTES DE LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	SI	NO
1. ¿Existen estamentos de comunicación nombrados en la estructura jerárquica de la organización?	83,3%	16,7%
2. ¿La empresa cuenta con una política, normas o regulaciones para el manejo y uso de la comunicación organizacional?	100%	0%
3. ¿Considera que se controla la gestión de la comunicación en los procesos de trazabilidad de su carga de exportación?	100%	0%
4. ¿Ud. considera que está controlado el flujo de la comunicación externa en su empresa?	100%	0%
5. ¿Considera que Los mensajes que se generan para la gestión organizacional, llegan dentro de los tiempos establecidos?	100%	0%
6. ¿Afirma que, son adecuados y ágiles los canales de comunicación organizacional?	100%	0%
7. ¿Cree que se están evaluando los impactos de la comunicación organizacional?	83,3%	16,7%
8. ¿En caso de que su respuesta anterior sea NO, cree importante considerarlo?	100%	0%
9. ¿Se incluyen objetivos y estrategias comunicacionales en la planificación estratégica de la organización?	83,3%	16,7%
10. ¿La gestión de la comunicación está incluida en los sistemas de gestión por procesos dentro de la organización?	83,3%	16,7%
11. ¿Existen políticas de comunicación en las empresas que incidan en la generación de productos comunicacionales?	83,3%	16,7%
12. ¿Existe un programa de Alfabetización COMUNICACIONAL en la empresa?	33,3%	66,7%

**Fuente:** Los Autores (2020).

Se observa que el 83,3% de empresas de la cadena de suministros del comercio exterior, tienen estamentos de comunicación nombrados en su estructura orgánica, el 16,7% no disponen. En referencia a disponer de políticas, normas o regulaciones para el manejo y uso de la comunicación organizacional coinciden en un 100%; así como, en el control de la gestión de la comunicación en los procesos de trazabilidad de la carga 100%, el control en el flujo de la comunicación externa 100%, la llegada de los mensajes a los clientes internos en los tiempos establecidos al 100% y afirman así mismo en el 100% que son adecuados y ágiles los canales de la comunicación externa.

En referencia a la evaluación de los impactos de la comunicación



organizacional afirman que lo realizan el 83,3% y que no lo hacen el 16,7% restante los cuales el 100% consideran que deben realizar dicha evaluación. Al informar si se incluyen objetivos y estrategias comunicacionales en la planificación de la empresa, afirman que sí el 83,3% y que no el 16,7% restante; al igual que la inclusión de la gestión de la comunicación en los sistemas de gestión por procesos lo realizan el 83,3% y no lo incluyen el 16,7% coincidiendo, además el 83,3 % en que las políticas tienen incidencia en la generación de productos comunicacionales y negando el 16,7%. Se nota falencias en mantener programas de alfabetización comunicacional ya que solamente dicen tener el 33,3% de las empresas encuestadas y no realizarlo el 66,7% de las mismas.

En complemento de lo analizado, además se pudieron indagar los tipos de contenidos que se manejan en la comunicación interna siendo señalados entre los más aplicados: las reuniones de trabajo, la intranet, las juntas directivas, los murales y el buzón de quejas. En cuanto lo externo y sus canales de comunicación figuran: nuevamente reuniones de trabajo, información en página web, llamadas telefónicas e invitaciones y memorandos.

En consecuencia, se pudo notar entonces que varios de los componentes de la gestión de la comunicación organizacional, son parte de la trazabilidad de la carga en las empresas investigadas, pero no todas se encuentran intrínsecas en la redacción de los capítulos normativos de las normas BASC, ni están descritas como control por parte de la Dirección en el acápite respectivo.

#### 4. Conclusiones

Basados en la teoría de la gestión de la comunicación organizacional, el análisis de las normas de seguridad BASC referentes a los componentes de la gestión organizacional y los resultados obtenidos en la investigación, se debe concluir además que, la comunicación es un elemento estratégico que



permite conseguir el posicionamiento en un sector, frente a competidores con el fin de desarrollar mejora continua, innovación y consecución de calidad.

Se destaca en la encuesta aplicada que todavía en ciertas organizaciones no existen estamentos establecidos en la estructura jerárquica, referentes a la comunicación organizacional lo que conlleva a no tener articulada la planificación estratégica con; las políticas comunicacionales, el despliegue de procesos, la evaluación de impactos y la mejora que puede ser futo de la falta de actividades de alfabetización comunicacional.

Con todo lo investigado, se nota entonces un insuficiente apego de los componentes de la gestión de la comunicación dentro de los acápites de las normas BASC vinculantes, por lo que se propone a consideración, agregar los siguientes subtemas referentes a los elementos de la gestión de la comunicación:

- a. Contar con objetivos estratégicos comunicacionales incluidos en la planificación estratégica institucional.
- b. Contar con normas o regulaciones para el manejo eficiente de la comunicación
- c. Contar con una estrategia de comunicación, plan de acción y de medios basados en productos de información.
- d. Contar con una estructura orgánica que contemple un profesional con competencia en la gestión de información.
- e. Contar con un programa de capacitación en comunicación
- f. Controlar las redes y flujos de comunicación interna y externa en la cadena de suministros del comercio exterior.
- g. Tener caracterizados los procesos que definan los canales o medios, contenido, mensajes y productos de la comunicación.
- h. Tener identificación y control de los tipos de canales de comunicación y su contenido para la adecuada difusión de la información.
- i. Tener identificación, control y monitoreo de los productos de la



comunicación con miras a la mejora continua; es decir sus impactos.

- j. Mantener una comunicación de calidad para la toma de decisiones estratégicas en beneficio del desarrollo organizacional.

## 5. Referencias

BASC (2017). **Norma Internacional BASC: Sistema de Gestión en Control y Seguridad**. Miami, Florida, Estados Unidos: World BASC Organization, Business Alliance for Secure Commerce, BASC.

Charry, H. (2018). **La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público**. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 9(1), 25-34, e-ISSN: 2219-7168. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449856234001>

Fontalvo, T., Mendoza, A., & Visbal, D. (2015). **Análisis comparativo de eficiencia financiera: estudio de un caso del sector BASC en Barranquilla**. *Prospectiva*, 13(2), 16-24, e-ISSN: 1692-8261. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=496250642003>

Fuentes, F. (2005). **La ciencia de la administración de empresas: Un análisis de sus componentes y de la contribución de la revista economía y administración**. *Economía y Administración*, (64), 33-60, e-ISSN: 0716-0100. Recuperado de:

<http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev64/art2rea64.pdf>

Gómez, A. (2006). **Globalización, competitividad y comercio exterior**. *Análisis Económico*, XXI(47), 131-178, e-ISSN: 0185-3937. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41304708>

Martínez, O., Martínez, O., Martínez, R., & León, M. (2018). **Comunicación para el Liderazgo en las Instituciones Educativas en el Contexto de la Complejidad**. *Revista Cientific*, 3(9), 190-213, e-ISSN: 2542-2987. Recuperado de:



<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.9.10.190-213>

- Orellana, D. (2011). **Bases de la Gestión de la Innovación en las Organizaciones.** *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, 4(11), 62-72, e-ISSN: 0718-5693. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477847118007>
- Saladrigas, H. (2005). **Comunicación organizacional: Matrices teóricas y enfoques comunicativos.** *Revista Latina de Comunicación Social*, 8(60), 1-7, e-ISSN: 1138-5820. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81986008>
- Saló, N. (2005). **Aprender a comunicarse en las organizaciones.** ISBN: 84-493-1771-1. Barcelona, España: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Villegas, D., & Kemp, A. (2007). **Estudio de caso. Comunicación corporativa en empresas chilenas.** *Chasqui: Revista Latinoamericana de Comunicación*, (100), 76-81, e-ISSN: 1390-924X. Recuperado de: <https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/363>
- Zamora, A., & González, J. (2019). **Factores clave de la cadena logística del comercio exterior de un puerto mexicano: análisis a través de redes neuronales artificiales.** *Contaduría y Administración*, 64(2), 1-19, e-ISSN: 2448-8410. Recuperado de: <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1494>

**César Raúl Méndez Carpio**e-mail: [cmendezc@ucacue.edu.ec](mailto:cmendezc@ucacue.edu.ec)

Nacido en Cuenca, Ecuador, el 22 de febrero del año 1971. Dr. En Ciencias de la Educación, especialidad Ordenadores en la Universidad Católica de Cuenca (UCACUE); Magister en Docencia y Currículo para la Educación Superior en la Universidad Técnica de Ambato (UNITA); Magister en Administración de Empresas en la Universidad del Azuay (UDA); Actualmente me desempeño como Jefe de Investigación en el Colegio Militar “Abdón Calderón” y como docente en la Universidad Católica de Cuenca (UCACUE), en las Asignaturas: Estadística Aplicada, Metodología de Investigación, Tecnologías de Información y Comunicación.

**Natalia Adriana Palacios Montero**

e-mail: [npalacios@napalogistic.com](mailto:npalacios@napalogistic.com)



Nacida en Cuenca, Ecuador, el 21 de septiembre del año 1977. Me gradué en el Colegio Manuela Garaicoa de Calderón, en la especialidad de Secretariado Español; soy Auditora de normas BASC para el capítulo Azuay; Actualmente me desempeño como General Manager en la Empresa NAPALOGISTIC IFF, que es un Freight

Forwarders o Agente de Carga Internacional.

El contenido de este manuscrito se difunde bajo una [Licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)