



Los entornos digitales y su contribución a la comunicación empresarial dentro del cantón Cayambe

Digital environments and their contribution to business communication within the Cayambe canton

Ambientes digitais e sua contribuição para a comunicação empresarial no cantão de Cayambe

Omar Joel Pupiales-Páez ^I
omar.pupiales@intsuperior.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0003-0768-5196>

Carlos Eduardo Lema-Ñacato ^{II}
carlos.lema@intsuperior.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-0171-7407>

Walter Santiago Solís ^{III}
santiago.solis@intsuperior.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0009-8353-9004>

Correspondencia: omar.pupiales@intsuperior.edu.ec

Ciencias de la Computación
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 08 de agosto de 2023 * **Aceptado:** 17 de septiembre de 2023 * **Publicado:** 27 de septiembre de 2023

- I. Instituto Superior Tecnológico Nelson Torres, Ecuador.
- II. Instituto Superior Tecnológico Nelson Torres, Ecuador.
- III. Instituto Superior Tecnológico Nelson Torres, Ecuador

Resumen

En la era actual, marcada por el avance vertiginoso de la tecnología y la digitalización, los entornos digitales se han convertido en una herramienta fundamental para la comunicación empresarial. La adopción de estas plataformas por parte de organizaciones ha permitido agilizar los procesos de intercambio de información, mejorar la eficiencia de las operaciones, procesos y establecer nuevas formas de interacción con los clientes y socios comerciales.

El presente estudio tiene como objetivo investigar la contribución de los entornos digitales a la comunicación empresarial en el cantón Cayambe. Este tema adquiere relevancia debido al creciente interés de las empresas en adoptar estrategias digitales para mejorar su desempeño y mantenerse competitivas en el mercado. Comprender cómo los entornos digitales influyen en la comunicación empresarial proporcionará conocimientos valiosos para las organizaciones locales y contribuirá al cuerpo existente de investigación en este campo.

La relevancia de esta investigación se basa en el reconocimiento de que el entorno empresarial ha experimentado transformaciones significativas en los últimos años debido a la influencia de las tecnologías digitales. Estudios previos han demostrado que los entornos digitales pueden impulsar la comunicación interna y externa de las empresas, facilitando la transmisión de información, la colaboración y la toma de decisiones. Sin embargo, en el caso del cantón Cayambe, existe una brecha de conocimiento en cuanto a cómo estas herramientas digitales están siendo aprovechadas por las empresas y qué impacto están teniendo en su comunicación.

Para abordar esta problemática, se llevará a cabo una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre los entornos digitales y su relación con la comunicación empresarial. Se pondrá énfasis en los estudios más relevantes y actualizados, que arrojen luz sobre las tendencias, prácticas y desafíos asociados con el uso de esta tecnología en el contexto empresarial.

Este estudio contribuirá al conocimiento existente sobre la comunicación empresarial en entornos digitales, centrándose en el cantón Cayambe. Los resultados obtenidos permitirán comprender mejor cómo las empresas locales están aprovechando las oportunidades brindadas por la tecnología digital para mejorar su comunicación interna y externa.

Además, esta investigación proporcionará recomendaciones y directrices prácticas para las organizaciones interesadas en optimizar su comunicación empresarial a través de los entornos digitales.

Palabras Clave: Tecnología y la digitalización; Herramienta; Comunicación empresarial; Oportunidades brindadas por la tecnología digital.

Abstract

In the current era, marked by the rapid advance of technology and digitalization, digital environments have become a fundamental tool for business communication. The adoption of these platforms by organizations has made it possible to streamline information exchange processes, improve the efficiency of operations and processes, and establish new forms of interaction with customers and business partners.

The objective of this study is to investigate the contribution of digital environments to business communication in the Cayambe canton. This topic becomes relevant due to the growing interest of companies in adopting digital strategies to improve their performance and remain competitive in the market. Understanding how digital environments influence business communication will provide valuable insights for local organizations and contribute to the existing body of research in this field.

The relevance of this research is based on the recognition that the business environment has undergone significant transformations in recent years due to the influence of digital technologies. Previous studies have shown that digital environments can boost internal and external communication of companies, facilitating the transmission of information, collaboration and decision making. However, in the case of the Cayambe canton, there is a knowledge gap regarding how these digital tools are being used by companies and what impact they are having on their communication.

To address this problem, an exhaustive review of the existing literature on digital environments and their relationship with business communication will be carried out. Emphasis will be placed on the most relevant and up-to-date studies that shed light on the trends, practices and challenges associated with the use of this technology in the business context.

This study will contribute to existing knowledge about business communication in digital environments, focusing on the Cayambe canton. The results obtained will allow a better understanding of how local companies are taking advantage of the opportunities provided by digital technology to improve their internal and external communication.

Additionally, this research will provide practical recommendations and guidelines for organizations interested in optimizing their business communication through digital environments.

Keywords: Technology and digitalization; Tool; Business Communication; Opportunities provided by digital technology.

Resumo

Na era atual, marcada pelo rápido avanço da tecnologia e da digitalização, os ambientes digitais tornaram-se uma ferramenta fundamental para a comunicação empresarial. A adoção destas plataformas pelas organizações tem permitido agilizar os processos de troca de informação, melhorar a eficiência das operações e processos e estabelecer novas formas de interação com clientes e parceiros de negócio.

O objetivo deste estudo é investigar a contribuição dos ambientes digitais para a comunicação empresarial no cantão Cayambe. Este tema torna-se relevante devido ao crescente interesse das empresas em adotar estratégias digitais para melhorar o seu desempenho e manterem-se competitivas no mercado. Compreender como os ambientes digitais influenciam a comunicação empresarial fornecerá informações valiosas para as organizações locais e contribuirá para o corpo de investigação existente neste campo.

A relevância desta pesquisa baseia-se no reconhecimento de que o ambiente de negócios passou por transformações significativas nos últimos anos devido à influência das tecnologias digitais. Estudos anteriores demonstraram que os ambientes digitais podem impulsionar a comunicação interna e externa das empresas, facilitando a transmissão de informações, a colaboração e a tomada de decisões. No entanto, no caso do cantão Cayambe, existe uma lacuna de conhecimento sobre como estas ferramentas digitais estão a ser utilizadas pelas empresas e qual o impacto que estão a ter na sua comunicação.

Para resolver este problema, será realizada uma revisão exaustiva da literatura existente sobre ambientes digitais e a sua relação com a comunicação empresarial. Será dada ênfase aos estudos mais relevantes e atualizados que evidenciem as tendências, práticas e desafios associados à utilização desta tecnologia em contexto empresarial.

Este estudo contribuirá para o conhecimento existente sobre comunicação empresarial em ambientes digitais, com foco no cantão Cayambe. Os resultados obtidos permitirão compreender

mejor como las empresas locales están a aprovechar las oportunidades proporcionadas por la tecnología digital para mejorar su comunicación interna y externa.

Además de esto, esta investigación proporcionará recomendaciones prácticas y directrices para organizaciones interesadas en optimizar su comunicación empresarial a través de entornos digitales..

Palabras-clave: Tecnología e digitalización; Herramienta; Comunicación Empresarial; Oportunidades proporcionadas por la tecnología digital

Introducción

A nivel mundial de acuerdo a World Economic Forum (2021), los entornos digitales han revolucionado la comunicación empresarial de manera significativa, transformando la forma en que las empresas se comunican, operan y se relacionan con sus clientes, socios comerciales y empleados, demostrando las nuevas formas de comunicación e interrelación empresarial.

Los entornos digitales han permitido una comunicación instantánea y global, las empresas ahora pueden comunicarse de forma rápida y eficiente a través de correos electrónicos, videoconferencias, chats en línea y otras herramientas de comunicación digital. Esto ha eliminado las barreras geográficas y ha facilitado la colaboración entre equipos ubicados en diferentes partes del mundo (McKinsey & Company, 2020).

Según Statista 2021, los entornos digitales han proporcionado una plataforma para la promoción y el marketing de productos y servicios a nivel mundial, las empresas pueden aprovechar las redes sociales, los sitios web, los blogs y otras plataformas digitales para llegar a una audiencia global. Pueden segmentar su mercado objetivo y adaptar sus mensajes de manera más precisa a diferentes culturas y mercados internacionales. Esto ha permitido a las empresas expandir su alcance y aumentar su visibilidad a nivel mundial.

El comercio electrónico es otro aspecto clave en la contribución de los entornos digitales a la comunicación empresarial a nivel mundial (Fuente: eMarketer, 2021). Las empresas pueden establecer tiendas en línea y ofrecer sus productos o servicios a clientes de todo el mundo. Esto ha abierto nuevas oportunidades de negocio y ha facilitado las transacciones internacionales. Los clientes pueden realizar compras en cualquier momento y desde cualquier lugar, lo que ha aumentado la conveniencia y accesibilidad para ambos lados.

La comunicación con los clientes también ha experimentado cambios significativos gracias a los entornos digitales (Fuente: Harvard Business Review, 2020). Las empresas pueden interactuar directamente con los clientes a través de redes sociales, chats en vivo, correo electrónico y otros canales digitales. Esto les permite proporcionar un servicio al cliente más rápido y personalizado, responder preguntas, resolver problemas y recibir comentarios de manera más eficiente. Además, las opiniones y experiencias de los clientes se comparten en línea, lo que puede influir en la reputación de una empresa a nivel mundial.

En Ecuador, los entornos digitales han tenido un impacto significativo en la comunicación empresarial, transformando la forma en que las empresas se comunican tanto interna como externamente (Fuente: Banco Central del Ecuador, 2021). Estos entornos digitales han contribuido en varios aspectos clave.

El acceso a Internet ha experimentado un crecimiento considerable en Ecuador, lo que ha permitido a las empresas utilizar herramientas digitales para comunicarse y operar de manera más eficiente (Fuente: Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, 2021). Las empresas pueden aprovechar el acceso a Internet para mantener una comunicación constante y fluida con sus empleados, socios comerciales y clientes. Esto ha mejorado la colaboración interna y ha facilitado la toma de decisiones en tiempo real.

Los entornos digitales han brindado a las empresas la oportunidad de establecer una presencia en línea sólida (Fuente: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021). A través de sitios web, redes sociales y otras plataformas digitales, las empresas ecuatorianas pueden promocionar sus productos o servicios, interactuar con los clientes y fortalecer su imagen de marca. La presencia digital permite a las empresas llegar a un público más amplio y generar relaciones más estrechas con sus clientes.

El comercio electrónico también ha experimentado un crecimiento significativo en Ecuador, lo que ha impulsado la comunicación empresarial (Fuente: Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico, 2021). Las empresas pueden establecer tiendas en línea y ofrecer sus productos o servicios a través de plataformas digitales, lo que les permite llegar a clientes en todo el país. Esto ha ampliado las oportunidades de venta y ha diversificado los canales de distribución para las empresas ecuatorianas.

Otro aspecto importante es la comunicación con los clientes. Los entornos digitales han facilitado la interacción entre las empresas y sus clientes, permitiendo una comunicación más directa y

personalizada (Fuente: Tendencias Digitales, 2021). Las empresas ecuatorianas pueden utilizar redes sociales, chat en línea y correo electrónico para responder consultas, brindar soporte y recibir comentarios de los clientes de manera más eficiente. Esto ha mejorado la satisfacción del cliente y ha fortalecido las relaciones comerciales.

Estos entornos han brindado a las empresas herramientas para mejorar la gestión de su reputación (Fuente: Revista Líderes, 2021). Las opiniones y comentarios de los clientes se comparten en línea, lo que permite a las empresas ecuatorianas monitorear su imagen de marca y responder rápidamente a las inquietudes de los clientes. Esto ha llevado a una mayor transparencia y confianza en el mercado empresarial ecuatoriano.

Sin embargo, también es importante considerar las desventajas potenciales de los entornos digitales en la comunicación empresarial en el cantón Cayambe. Algunas de estas desventajas incluyen la brecha digital, las amenazas de seguridad, la dependencia tecnológica y la sobrecarga de información (Fuentes: El Comercio, 2021; Diario El Universo, 2021).

La brecha digital se refiere a la disparidad en el acceso a la tecnología y a Internet entre diferentes áreas y segmentos de la población. Aunque el acceso a Internet ha mejorado en el cantón Cayambe, todavía existen áreas donde la conectividad es limitada. Esto puede dificultar que algunas empresas aprovechen plenamente los beneficios de los entornos digitales y afectar la comunicación digital en la región.

Además, los entornos digitales también presentan riesgos de seguridad, como el robo de datos, el fraude en línea y los ataques cibernéticos. Las empresas en el cantón Cayambe deben tomar medidas adecuadas para proteger su información y la de sus clientes al utilizar entornos digitales. Esto implica la implementación de medidas de seguridad, como firewalls, antivirus y protocolos de encriptación, y la concientización de los empleados sobre las mejores prácticas de seguridad en línea.

Otra posible desventaja de los entornos digitales es la dependencia tecnológica. A medida que las empresas se vuelven más dependientes de la tecnología digital, también se vuelven más vulnerables a interrupciones y fallas en los sistemas. Un apagón de Internet o un fallo técnico puede afectar seriamente la comunicación empresarial y las operaciones en el cantón Cayambe. Por lo tanto, las empresas deben tener planes de contingencia y diversificar sus canales de comunicación para minimizar los impactos negativos en caso de problemas tecnológicos.

Finalmente, la sobrecarga de información es otro desafío en los entornos digitales, con la cantidad de información disponible en línea, las empresas pueden verse abrumadas y tener dificultades para filtrar

y acceder a la información relevante. Esto puede afectar la eficiencia y efectividad de la comunicación empresarial. Las empresas en el cantón Cayambe deben desarrollar habilidades de gestión de la información y utilizar herramientas de organización y filtrado de datos para aprovechar al máximo los entornos digitales sin verse abrumadas por la cantidad de información disponible.

En este sentido el objetivo del estudio está enfocado a analizar la importancia de los entornos digitales y su contribución a la comunicación empresarial como una herramienta fundamental en nuestra actualidad, transformando la comunicación empresarial en el cantón Cayambe, brindando nuevas oportunidades y desafíos. Aunque ofrecen numerosos beneficios, también es importante tener en cuenta las desventajas y tomar medidas adecuadas para abordarlas y aprovechar al máximo los mismos de manera segura y eficiente.

Metodología

En el presente trabajo se empleó un enfoque investigativo de carácter mixto, mediante el uso de herramientas de indagación para recopilar información sobre los entornos digitales y su colaboración a la comunicación empresarial. El objetivo principal fue establecer los patrones de análisis que permitan establecer si los entornos digitales son importantes o no para una comunicación efectiva y asertiva dentro de un entorno empresarial, este estudio se centró específicamente en la ciudad de Cayambe.

Para llevar a cabo este estudio se estableció que el tamaño de la muestra sería empresas que superen los 30 trabajadores, esto permitirá evaluar el nivel de comunicación interno y a su vez será un indicador para obtener información de la comunicación externa de esa organización, El objetivo de esta investigación es evaluar si los entornos digitales como páginas web, redes sociales, app son importantes para la comunicación de una empresa.

Para confirmar o refutar esta proposición, se decidió realizar una encuesta como método de recolección de datos con un universo de estudio que se estableció en la ciudad de Cayambe, y se seleccionó una muestra de 170 empresas. Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó como referencia la información disponible en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDYOT)

del período 2020-2030, publicado en la página institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Cayambe (GADIP). En este documento, proporcionado por el Departamento de Rentas Internas.

La encuesta estuvo dirigida a personas que ocupen cargos directivos o de alta gerencia, esto nos permitirá a través del análisis tener una idea muy concreta sobre si los entornos digitales son utilizados o no y si estos aportan de manera positiva o negativa a la comunicación empresarial de estas organizaciones.

Resultados

Los resultados mostraron que el 65% de los encuestados utiliza algún tipo de entorno digital aplicado a la comunicación empresarial. Y el 15 % restante piensa que es una gran oportunidad y está haciendo la gestión para poder implementar este tipo de comunicación, el desconocimiento de las nuevas tecnologías es un factor a tomar en cuenta, el 20 % restante de los encuestados desconoce las ventajas de los entornos digitales por tanto existe una clara necesidad de promover los entornos digitales como medio de comunicación empresarial ya que genera muchos beneficios como la inmediatez de la información y la automatización de procesos.

La adopción de estrategias digitales para la comunicación empresarial en el Cantón Cayambe puede presentar algunos desafíos tales como:

Resistencia al cambio: los empleados pueden resistirse al cambio, especialmente si no están familiarizados con las herramientas y tecnologías digitales, esto puede conducir a una falta de adopción y utilización de herramientas de comunicación digital.

Preocupaciones de seguridad: la comunicación digital puede presentar riesgos de seguridad, como violaciones de datos y ataques cibernéticos, las organizaciones deben asegurarse de que sus herramientas de comunicación digital sean seguras y que los empleados estén capacitados sobre cómo usarlas de manera segura.

Falta de habilidades y capacitación digitales: los empleados pueden carecer de las habilidades tecnológicas por tanto no podrían utilizar de manera efectiva las herramientas de comunicación digital. Las empresas deben invertir en programas de capacitación para garantizar que los empleados estén equipados con las habilidades que necesitan para usar las herramientas digitales de manera efectiva.**Sobrecarga de información:** la comunicación digital puede conducir a una sobrecarga de información, ya que los empleados reciben demasiada información y luchan por

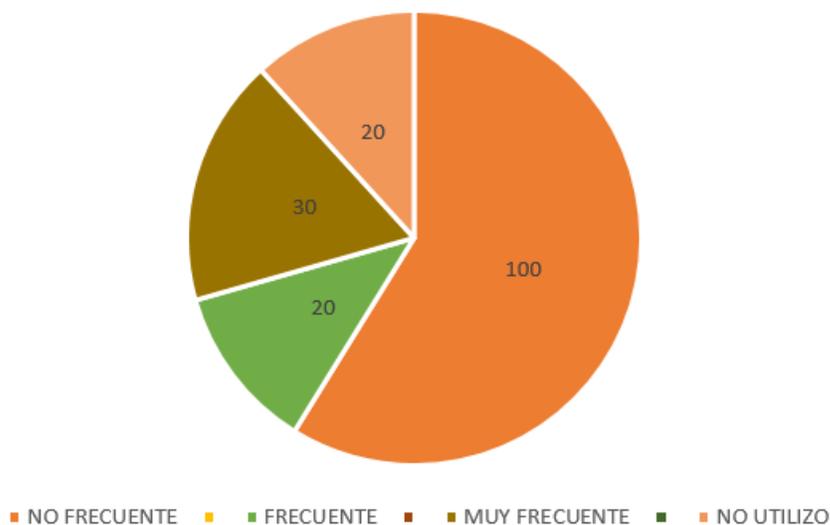
priorizarla y administrarla de manera efectiva este mal se puede traducir como ruido visual o infoxicación.

Falta de personalización: la comunicación digital puede carecer del toque personal de la comunicación cara a cara, lo que puede conducir a una falta de conexión y compromiso con los clientes y empleados.

La pregunta planteada "¿En qué medida utiliza entornos digitales para la comunicación empresarial en tu organización?" se centra en evaluar el uso de herramientas digitales en el ámbito de la comunicación empresarial en una organización específica. Con una muestra de 170 respuestas, es posible realizar un análisis más detallado de las tendencias y patrones de adopción.

Los resultados de la encuesta muestran las siguientes distribuciones de respuestas:

Gráfico 1 Utilización entornos digitales para la comunicación



En base al método de recolección de información podemos identificar baja Adopción de Entornos Digitales: El hecho de que 100 de los encuestados (aproximadamente el 58.8% de la muestra) respondieron que utilizan entornos digitales de manera "No frecuente" indica que la adopción de herramientas digitales en la comunicación empresarial es limitada en la organización, esto podría indicar una necesidad de promover y fomentar el uso de estas herramientas para mejorar la eficiencia y la colaboración. Uso Frecuente y Muy Frecuente: Un número significativo de encuestados (alrededor del 30.6% de la muestra) indicaron que utilizan entornos digitales de manera "Frecuente" o "Muy frecuente". Aunque no constituyen la mayoría, estos usuarios

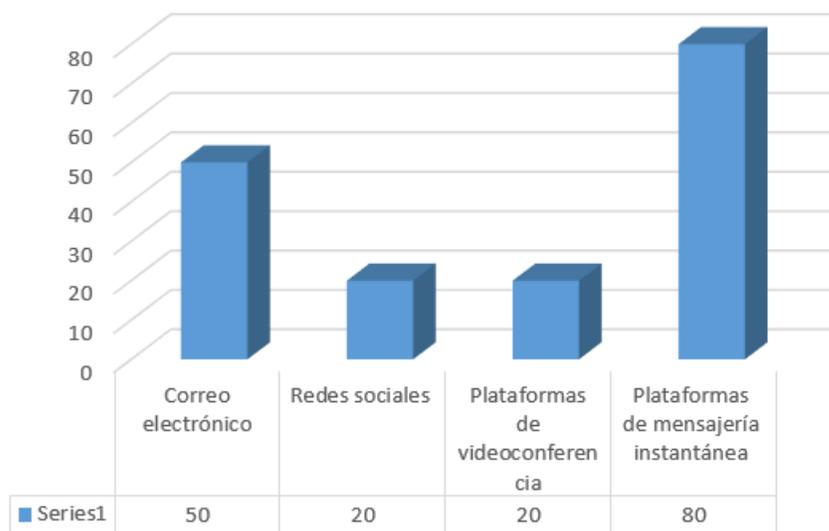
frecuentes pueden servir como modelos a seguir y colaboradores clave para impulsar la adopción digital en toda la organización

Segmentación de Usuarios: La distribución de respuestas sugiere que podría haber diferentes grupos de usuarios en la organización. Es importante identificar las necesidades y preferencias de cada grupo para proporcionar capacitación y soporte específico. Aquellos que ya utilizan herramientas digitales de manera frecuente podrían ayudar a capacitar a aquellos que tienen menos experiencia.

Necesidad de Educación y Capacitación: Dado que una parte significativa de la muestra no utiliza herramientas digitales para la comunicación empresarial, es esencial implementar programas de educación y capacitación. Esto ayudaría a superar posibles barreras, como la falta de conocimiento sobre las ventajas de las herramientas digitales o la resistencia al cambio.

Monitorización y Evaluación Continua: La organización debería establecer métricas para evaluar el progreso en la adopción de entornos digitales con el tiempo, esto permitirá medir la eficacia de las iniciativas de promoción, identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según sea necesario. (El Comercio, 2021).

Gráfico 2 Herramientas o plataformas digitales que utiliza para la comunicación externa con clientes, proveedores u otras partes interesadas.



Según McKinsey & Company (2020) destaca que "Los entornos digitales han permitido una comunicación instantánea y global." Esta cita resalta la importancia de las herramientas digitales

en la comunicación empresarial y su capacidad para superar barreras de tiempo y distancia, facilitando conexiones oportunas y efectivas con diversas partes interesadas.

Correo Electrónico (50 respuestas): El correo electrónico sigue siendo una herramienta esencial para la comunicación empresarial. El hecho de que 50 de los encuestados (aproximadamente el 29.4% de la muestra) utilicen el correo electrónico para la comunicación externa sugiere que sigue siendo una plataforma fundamental para el contacto con clientes, proveedores y partes interesadas.

Redes Sociales (20 respuestas): El uso de redes sociales (como Facebook, Twitter y LinkedIn) para la comunicación externa es menos frecuente, con 20 encuestados (alrededor del 11.8% de la muestra) que las utilizan. Esto podría indicar un área de oportunidad para expandir la presencia en redes sociales y aprovechar su potencial para interactuar y atraer a un público más amplio.

Plataformas de Videoconferencia (20 respuestas): Las plataformas de videoconferencia (como Zoom y Skype) también se utilizan en la comunicación externa, con 20 encuestados (aproximadamente el 11.8% de la muestra) que las emplean. Esto sugiere que se valora la capacidad de realizar reuniones virtuales cara a cara con partes interesadas, lo que puede ser especialmente útil en situaciones donde la presencia física no es posible.

Plataformas de Mensajería Instantánea (80 respuestas): Las plataformas de mensajería instantánea (como WhatsApp y Telegram) son ampliamente utilizadas, con 80 encuestados (aproximadamente el 47.1% de la muestra) que las prefieren para la comunicación externa. La alta cantidad de respuestas en esta categoría indica que las herramientas de mensajería instantánea son una elección popular para la interacción rápida y directa con las partes interesadas.

Recomendaciones basadas en el análisis:

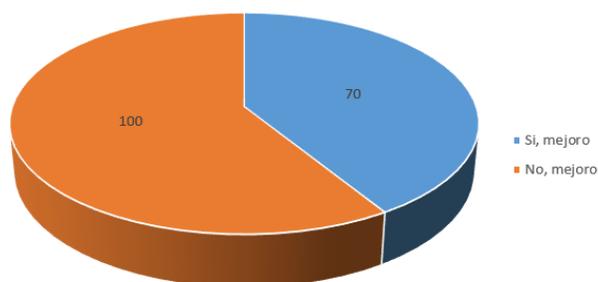
Fomentar el Uso Estratégico de Correo Electrónico: Dado que el correo electrónico es una herramienta fundamental en la comunicación externa, se podría brindar capacitación sobre cómo utilizar el correo electrónico de manera efectiva para comunicarse con clientes, proveedores y otras partes interesadas, como la personalización de mensajes y el seguimiento de respuestas.

Explorar el Potencial de las Redes Sociales: Dada la relativamente baja adopción de redes sociales, la organización podría considerar expandir su presencia en plataformas sociales relevantes para su industria. Esto podría ayudar a aumentar la visibilidad, el compromiso y la conexión con un público más amplio.

Promover la Utilización de Plataformas de Videoconferencia: Las plataformas de videoconferencia pueden ser valiosas para establecer conexiones más personales y efectivas con partes interesadas.

Se podrían organizar capacitaciones sobre cómo planificar y llevar a cabo reuniones virtuales productivas utilizando estas herramientas.

Gráfico 3 la Eficiencia de la Comunicación Empresarial Mediante Entornos Digitales



Sí, mejoró (70 respuestas): Cerca del 41.2% de los encuestados consideran que los entornos digitales han mejorado la eficiencia de la comunicación empresarial en su organización. Esta percepción positiva sugiere que un grupo significativo de empleados reconoce y valora el impacto positivo de las herramientas digitales en la comunicación interna y externa.

No, no mejoró (100 respuestas): Aproximadamente el 58.8% de los encuestados expresaron que no perciben una mejora en la eficiencia de la comunicación empresarial debido a los entornos digitales. Esta opinión indica que hay un grupo considerable que aún no siente los beneficios de la digitalización en la comunicación.

Análisis inicial sugiere que mientras un grupo considera que los entornos digitales han mejorado la eficiencia de la comunicación empresarial, otro grupo no percibe esa mejora. Según (eMarketer. 2021) Abordar los entornos digitales como medios de comunicación optimizan los procesos en las organizaciones a través de la educación, la retroalimentación.

Conclusiones

Los entornos digitales son importantes en mundo cada vez más globalizado y donde la información se puede alcanzar con dos clics, según Cotler si una marca producto o servicio no se encuentra en el internet no existe, es decir que es importante actualmente hacer uso de los medios tecnológicos y de los entornos digitales para cualquier estrategia de comunicación empresarial a su vez existen desafíos como el desconocimiento, las empresas pueden invertir en programas de capacitación para

garantizar que los empleados estén equipados con las habilidades y los conocimientos digitales necesarios para entender y aplicar comunicaciones. También pueden desarrollar políticas y pautas claras para el uso de herramientas de comunicación digital que garanticen el uso de manera segura y efectiva. Además, las empresas pueden personalizar sus esfuerzos de comunicación digital para crear una experiencia más atractiva y significativa para clientes y empleados.

Referencias

- World Economic Forum. (2021). A nivel mundial, los entornos digitales han revolucionado la comunicación empresarial de manera significativa.
- McKinsey & Company. (2020). Los entornos digitales han permitido una comunicación instantánea y global.
- Statista. (2021). Los entornos digitales proporcionan una plataforma para la promoción y el marketing de productos y servicios a nivel mundial.
- eMarketer. (2021). El comercio electrónico contribuye a la comunicación empresarial a nivel mundial.
- Harvard Business Review. (2020). Los entornos digitales han cambiado la comunicación con los clientes.
- Banco Central del Ecuador. (2021). Los entornos digitales han tenido un impacto significativo en la comunicación empresarial en Ecuador.
- Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (2021). El acceso a Internet ha experimentado un crecimiento considerable en Ecuador.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2021). Los entornos digitales han brindado a las empresas la oportunidad de establecer una presencia en línea sólida.
- Cámara Ecuatoriana de Comercio Electrónico. (2021). El comercio electrónico ha experimentado un crecimiento significativo en Ecuador.
- Tendencias Digitales. (2021). Los entornos digitales han facilitado la interacción con los clientes.
- Revista Líderes. (2021). Los entornos digitales han brindado a las empresas herramientas para mejorar la gestión de su reputación.

El Comercio. (2021). Desventajas potenciales de los entornos digitales en la comunicación empresarial.

Diario El Universo. (2021). Desventajas potenciales de los entornos digitales en la comunicación empresarial.

© 2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).