

Moises David Auquilla-Masalema; Marcos Brandon Jacho-Herrera; Briggith Imelda Padilla-Tamayo; Myriam Paulina Barreno-Sánchez

[DOI 10.35381/cm.v11i3.1823](https://doi.org/10.35381/cm.v11i3.1823)

La transformación digital y su impacto en la competitividad

Digital transformation and its impact on competitiveness

Moises David Auquilla-Masalema
moisesam31@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0003-3899-1516>

Marcos Brandon Jacho-Herrera
aa.marcosbjh43@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0000-4356-7339>

Briggith Imelda Padilla-Tamayo
briggithipt35@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0006-6831-9706>

Myriam Paulina Barreno-Sánchez
ua.myriambarreno@uniandes.edu.ec
Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua
Ecuador
<https://orcid.org/0009-0008-4210-1631>

Recibido: 25 de junio 2025
Revisado: 30 de julio 2025
Aprobado: 15 de septiembre 2025
Publicado: 01 de octubre 2025

Moises David Auquilla-Masalema; Marcos Brandon Jacho-Herrera; Briggith Imelda Padilla-Tamayo; Myriam Paulina Barreno-Sánchez

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue analizar el impacto de la transformación digital en la competitividad. El tipo de investigación fue no experimental, de corte transversal, con un alcance descriptivo. Los resultados Los entrevistadores coinciden en que la digitalización ha mejorado considerablemente. La eficiencia operativa, agilizando los procesos administrativos y facilitando la gestión interna. También señala que esta transformación ha logrado reducir tanto los tiempos como los costos asociados. No obstante, se resalta que la integración de estas herramientas no han sido un cambio inmediato, sino que ha sido un proceso gradual que ha implicado un esfuerzo continuo de capacitación desde ajustes en la estructura de la organización para adaptarse a las nuevas formas de trabajo. En conclusión, la transformación digital reforzó la posición de la empresa en el mercado lo que le permite mejorar la interacción con los clientes y acelerar la productividad.

Descriptores: Competencia, empresa, digitalización, productividad, procesos. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The objective of this research was to analyze the impact of digital transformation on competitiveness. The type of research was non-experimental, cross-sectional, with a descriptive scope. The results the interviewers agree that digitization has improved considerably. Operational efficiency, streamlining administrative processes and facilitating internal management. They also point out that this transformation has managed to reduce both the time and costs associated with it. However, it is emphasized that the integration of these tools has not been an immediate change, but rather a gradual process that has involved a continuous effort of training and adjustments in the structure of the organization to adapt to new ways of working. In conclusion, digital transformation strengthened the company's position in the market, allowing it to improve customer interaction and accelerate productivity.

Descriptors: Competence, company, digitization, productivity, processes. (UNESCO Thesaurus)

Moises David Auquilla-Masalema; Marcos Brandon Jacho-Herrera; Briggith Imelda Padilla-Tamayo; Myriam Paulina Barreno-Sánchez

INTRODUCCIÓN

La transformación digital se ha convertido en un elemento muy esencial para la competitividad de las organizaciones en el contexto actual, especialmente en el sector textil. Según Gonzales (2021) la innovación y la adaptabilidad son esenciales para sobrevivir en un mercado. New Blessing Corporation Textil. Cía. Ltda, se centra en la producción de bandas de camisetas que enfrentan problemas significativos que requieren una introducción rápida de la tecnología digital para optimizar los procesos productivos y mejorar la experiencia del consumidor.

La digitalización no es solo la introducción de instrumentos tecnológicos, sino también los cambios culturales en una organización que promueve la creatividad y la destreza en la decisión que es importante que cree este cambio cultural porque brinda a los empleados confianza para recomendar mejoras y adaptarse a los nuevos métodos de trabajo. En este contexto, diversos estudios resaltan que la digitalización contribuye no solo a optimizar procesos, sino que también fortalece la relación con los clientes. (Sáez Rodríguez, 2023)

Esta tendencia enfatiza la importancia de incorporar herramientas digitales que le permitan a la empresa textil adaptarse a los cambios del mercado y responder mejor a las necesidades de sus consumidores actuales (Forradelias, 2024). De acuerdo con Dinesen (2021) “la digitalización constituye un instrumento para identificar nuevas oportunidades de negocio y mejorar los procesos internos”. Resulta fundamental, principalmente para no perder la competitividad, El uso adecuado de las tecnologías, como una evaluación predictiva podrá anticipar las necesidades generar y ajustar la producción.

La transformación digital consiste en la adopción de tecnologías innovadoras que permiten a las empresas ajustar rápidamente sus procesos a los requisitos laborales Sáez Rodríguez (2023). En el caso de New Blessing Corporation Textil Cia.Ltda esto podría incluir la adopción de soluciones de gestión empresarial y herramientas de análisis que permitan una toma de decisiones más efectivas y basada en datos.

Moises David Auquilla-Masalema; Marcos Brandon Jacho-Herrera; Briggith Imelda Padilla-Tamayo; Myriam Paulina Barreno-Sánchez

Además, el uso de las tecnologías como el Big Data facilita a las organizaciones examinar grandes cantidades de esta información para determinar patrones y tendencias relevantes para su desarrollo. La capacidad de procesar datos en tiempo real no solo optimiza la eficiencia operativa, sino que también facilita la rápida adaptación de las empresas.

Desde que comenzó a surgir las herramientas digitales han experimentado una transformación notable. Al principio es un elemento principal, era simplemente mejorar la eficiencia operativa, pero con el tiempo se ha transformado en un elemento esencial dentro de las estrategias empresariales. Además, al integrar sistemas digitales no solo se optimizan los procesos internos, sino que también facilita una mejor comunicación entre las empresas y sus clientes adaptándose de manera más efectiva a sus necesidades. Estos cambios han sido documentados por varios autores que enfatizan cómo la digitalización ha transformado el panorama comercial al ofrecer nuevas formas de interacción y servicio al cliente (Santos, 2023).

En este caso, muchas compañías han comenzado a usar robots de chat y ayuda virtual para optimizar la comunicación del cliente y a menudo, responder preguntas. La transformación digital se ha convertido en un aspecto fundamental en el ámbito empresarial actual ya que es clave para que las empresas mantengan su competitividad en un entorno global que cambia rápidamente. Este estudio busca explorar como la degradación de la tecnología digital puede optimizar tanto en los procesos de producción como la atención al cliente, lo cual es esencial el crecimiento sostenible de New Blessing Corporation Textil Cía. Ltda.

Los principales beneficiarios de este estudio son los colaboradores que buscan implementar la innovación y colaborar en un ambiente que fomente la creatividad. Así mismo, al integrar herramientas digitales la empresa no solo eleva la eficiencia y personalización de sus servicios para los clientes, sino que también perfeccionan los procesos internos, lo que le permite adelantarse a las tendencias del mercado y así asegurar una posición competitiva en el ámbito textil en constante cambio.

Moises David Auquilla-Masalema; Marcos Brandon Jacho-Herrera; Briggith Imelda Padilla-Tamayo; Myriam Paulina Barreno-Sánchez

La transformación digital es esencial para que las empresas textiles sigan siendo competitivas, ya que les permitan mejorar cada fase de su proceso, asegurando que los clientes disfruten de su experiencia superior con los productos y servicios prestados. Sin embargo, New Blessing Corporation Textil Cia. Ltda., enfrentan importantes desafíos con la resistencia cultural en el cambio, y la falta de recursos que dificultan la implementación efectiva de estas tecnologías, a pesar de los beneficios documentados de la digitalización, existe una brecha notable entre que se conoce y lo que se aplica en la práctica. (Böhm, 2024)

Por lo tanto, es fundamental investigar cómo la transformación digital impacta en la competitividad de esta empresa en Riobamba-Ecuador en este contexto, surge la pregunta. ¿Cómo afecta la transformación digital en la competitividad New Blessing Corporation Textil Cia Ltda en un mercado globalizado en constante evolución?

Actualmente es crucial que la empresa como New Blessing Corporation Textil Cia. Ltda., se adapte a estas tecnologías para mantener relevantes en un mercado globalizado.

La ausencia de la adaptación puede resultar en una disminución significativa de la competitividad frente a los competidores que ya implementaron estrategias digitales efectivas. Por lo tanto, es necesario realizar estudios continuos sobre el impacto de la transformación digital en los sectores textiles puedan comprender mejor sus beneficios y desafíos, la investigación constante permitirá Identificar no solo los beneficios inmediatos, además es importante considerar las tendencias futuras que podrían afectar en el sector (Herrera, 2024).

El objetivo del presente artículo es analizar el impacto de la transformación digital en la competitividad de New Blessing Corporation Textil Cia. Ltda. Ubicada en Riobamba, Ecuador se enfocará en dos aspectos claves la transformación digital y la competitividad, la transformación digital engloba el despliegue de la tecnología digitales que optimizará los procesos internos de las empresas, potenciando la eficiencia operativa, posibilitando una mejora en el servicio al cliente.

Moises David Auquilla-Masalema; Marcos Brandon Jacho-Herrera; Briggith Imelda Padilla-Tamayo; Myriam Paulina Barreno-Sánchez

Por otra parte, la competitividad está asociada a las habilidades de los empresarios para competir eficazmente en los sectores textiles, incluyendo a factores como la innovación, clientes y el crecimiento adecuado del mercado. Además, a través de esta revisión bibliográfica se espera identificar las ventajas y las barras relacionadas con la adopción de herramientas digitales, proporcionando así una base teórica que sirva como una guía para futuras investigaciones en este ámbito.

MÉTODO

El tipo de investigación fue no experimental, de corte transversal, con un alcance descriptivo. Fue descriptiva porque permitió identificar y detallar las características actuales de estas variables dentro de la empresa, proporcionando información clara sobre la situación actual. Mientras que, para el enfoque cualitativo, la investigación es de teoría fundamentada e investigación acción. En el caso de la teoría fundamentada, se empleó la creación de la teoría basada sobre la interpretación de información obtenida e identificado, patrones y categorías de emergentes sin necesidad de hipótesis predeterminadas para facilitar. La comprensión completa del suceso, analizando, la percepción de quiénes intervienen, permitiendo un enfoque más adaptable y basada en la realidad.

RESULTADOS

A continuación, se presentará los resultados obtenidos de la encuestas y entrevistas en la empresa New Blessing Corporation Textil Cia. Ltda. De la transformación digital y su impacto en la competitividad es importante recalcar que se realizó 11 preguntas en el cuestionario y 6 preguntas en las entrevistas a 5 colaboradores para poder abordar con claridad y mayor énfasis para obtener resultados más eficientes.

Los resultados de la encuesta revelan que el 98,6% de los encuestados están familiarizados con la plataformas digitales y herramientas que ofrece la empresa New Blessing Corporation Textil Cia. Ltda. Esto pone en manifiesto un notable nivel

Moises David Auquilla-Masalema; Marcos Brandon Jacho-Herrera; Briggith Imelda Padilla-Tamayo; Myriam Paulina Barreno-Sánchez

de visibilidad y efectividad en la comunicación de la empresa. Por otro lado, únicamente el 1,4% no conocen estas herramientas.

Por lo tanto, un porcentaje sugiere una penetración prácticamente total en el público objetivo que esté elevado al grado de conocimiento indica, con la campaña que se ha logrado difundir de manera eficiente sus recursos digitales para consolidar el éxito por ello sería recomendable que se centre en mejorar la experiencia del uso y funcionalidad de la plataforma, así como la identificación y abordar las razones por las cuales es pequeños grupos no están familiarizados con ellos.

Se evidencia que WhatsApp Business se ha convertido en la principal herramienta de comunicación y conexión con los clientes de la empresa, destacándose de manera significativa en la comparación con otras redes con una clara preferencias por WhatsApp Business con un amplio uso en el ámbito empresarial, especialmente para la atención al cliente y las ventas. Ante este resultado, la empresa tiene una valiosa oportunidad para consolidar su presencia en estas plataformas y considerar estrategias que les permitan aumentar su visibilidad en Facebook e Instagram. Estos hallazgos indican una clara inclinación hacia la plataforma de mensajería instantánea para interactuar con sus clientes.

El 92,6% tiene una percepción favorable de los servicios digitales de la empresa que sugieren que estas herramientas New Blessing Corporation Textil Cia. Ltda. Enfatizando su impacto en la experiencia de compra es recomendable analizar los resultados de manera “neutral” o “negativas” de esa forma mejorar los resultados ofreciendo grandes perspectivas y respaldando la eficiencia de los servicios digitales.

El 53.8% de las encuestas valoradas en el impacto de servicio digitales en la empresa New Blessing Corporation Textil Cia. Ltda. Como “muy positivo” un 38,8% considera como “positivo” el desempeño de los servicios de la empresa y un 92,6% califica en términos generales de manera positiva. Esto sugiere que las herramientas implementadas estén jugando un papel esencial en la mejora de la experiencia de compra, recibiendo una valoración muy favorable.

Moises David Auquilla-Masalema; Marcos Brandon Jacho-Herrera; Briggith Imelda Padilla-Tamayo; Myriam Paulina Barreno-Sánchez

Lo que evidencia que estas estrategias digitales se han alineado eficazmente con Las expectativas y necesidades de los clientes. Sería recomendable investigar las causas detrás de las respuestas “naturales” o “negativas” para identificar áreas de mejora que puedan resultar muy prometedores y que respalde la efectividad de los servicios digitales.

Los resultados, sugieren que los canales digitales sean fundamentales en el proceso de compra para la mayoría de los clientes de la empresa New Blessing Corporation Textil Cía. Ltda., lo que refleja una alta dependencia de las herramientas digitales. Por ello es importante destacar la categoría “nunca” y “rara vez” reforzando la idea de que los clientes prefieran y confíen en los canales digitales para su compra. Estos hallazgos subrayan la importancia de mantener y mejorar constantemente esta plataforma para seguir atendiendo las necesidades de los consumidores los datos recopilados revelan una sólida adaptación o fortalecimiento en el uso constante de los canales digitales de la empresa.

DISCUSIÓN

El propósito de esta investigación destaca la transformación digital y la competitividad en la empresa New Blessing Corporation Textil Cía. Ltda., para realizar el estudio se analizaron varios fuentes bibliográficos como libros, revistas y artículos científicos con el objetivo de fundamentarlos aspectos teóricos y buscar soluciones que permitan a la empresa crecer y mantener la competitividad en el mercado actual.

La investigación también revela el impacto positivo de la transformación digital en la competitividad de la empresa New Blessing Corporation Textil Cía. Ltda. Los colaboradores han mostrado una alta adopción de las herramientas digitales, lo que contribuye a mejorar los procesos internos y las relaciones con los clientes en cuanto a las plataformas digitales más utilizadas WhatsApp Business es la herramienta principal.

Moises David Auquilla-Masalema; Marcos Brandon Jacho-Herrera; Briggith Imelda Padilla-Tamayo; Myriam Paulina Barreno-Sánchez

Con un 72,5% de preferencia seguido por Facebook e Instagram, esto subraya la revelación de la mensajería instantánea en la comunicación empresarial este resultado es constante con los estudios de IES Eco (2021), quienes también resaltan el papel del WhatsApp como un medio eficaz para la Atención al Cliente y la gestión comercial. A pesar de esto, predomina la empresa podría expandir su presencia en otras redes sociales como Instagram o Facebook para aumentar su alcance y diversificar su estrategia de marketing digital.

La percepción de los clientes sobre los servicios digitales también es altamente positiva, con un 92,6% de opiniones favorables. Estos resultados sugieren que la empresa ha logrado establecer una estrategia digital que se alinee bien con las expectativas del consumidor, sin embargo, es fundamental y valorar opiniones "neutrales" o "negativas" para identificar áreas de mejora. Estos hallazgos coinciden con la investigación de Luna Altamirano et al. (2020). Quiénes concluyen que la percepción positiva de los clientes está directamente relacionada con la eficiencia de los servicios digitales y su impacto en la experiencia de la compra.

Uno de los hallazgos más relevantes surge de la evaluación de las herramientas digitales que la empresa debería implementar. El 56,3% de los participantes en la encuesta piensan que una actitud podría optimizar el marketing digital lo que concuerdan con la investigación de. Zárraga-Cano, et al. (2022) quién subraya el crecimiento exponencial de TikTok en Ecuador y su capacidad para mejorar la interacción con los consumidores, a pesar de que WhatsApp Business Continúa haciendo la plataforma más utilizada, también TikTok presenta las oportunidades para diversificar las estrategias digitales y captar nuevos segmentos de mercado. La empresa New Blessing Corporation Textil Cía. Ltda., podría aprovechar estas tendencias desarrollando contenido atractivo y estrategias publicitarias dirigidas a su público objetivo.

Los entrevistadores coinciden en que la digitalización ha mejorado considerablemente. La eficiencia operativa, agilizando los procesos administrativos y facilitando la gestión interna. También señala que esta transformación ha logrado

Moises David Auquilla-Masalema; Marcos Brandon Jacho-Herrera; Briggith Imelda Padilla-Tamayo; Myriam Paulina Barreno-Sánchez

reducir tanto los tiempos como los costos asociados. No obstante, se resalta que la integración de estas herramientas no han sido un cambio inmediato, sino que ha sido un proceso gradual que ha implicado un esfuerzo continuo de capacitación desde ajustes en la estructura de la organización para adaptarse a las nuevas formas de trabajo.

CONCLUSIONES

El proyecto permitió analizar la competencia de la empresa New Blessing Textiles Cía. Ltda. asimismo las herramientas digitales han asegurado la mejora de los procesos internos, fortaleciendo estas condiciones con el consumidor, además, facilitan la adopción a las decisiones estratégicas. Por otro lado, ayuda a las empresas a utilizar tecnología de rendimiento, gastos limitados, adoptándose el mercado mundial lo cual optimiza la competencia. En este sentido, esto permite mejorar la productividad y garantizar el uso integrado de los recursos existentes, lo que evidencia que la transformación digital es importante, no solo una tendencia pasajera, sino un requisito clave para expandir la visibilidad y lograr el crecimiento comercial altamente competitivo.

La transformación digital reforzó la posición de la empresa en el mercado lo que le permite mejorar la interacción con los clientes y acelerar la productividad con la ayuda de una de las aplicaciones como WhatsApp Business la empresa New Blessing corporation Textil. Cía. Ltda. mejoró la relación con los con los clientes, incrementando la lealtad y la satisfacción. Un obstáculo como el rechazo, junto con los requisitos de adopción y la necesidad de capacitación permitió mejorar las habilidades del personal para utilizar herramientas innovadoras, incluida la adaptación a cambios y el cumplimiento de requisitos, optimizando así el uso de estas tecnologías.

El principal logro de la investigación fue demostrar que la digitalización mejora las operaciones internas y promueve estrategias innovadoras de marketing y servicio al cliente. Asimismo, el uso de la plataforma digital para atraer nuevos clientes ha

Moises David Auquilla-Masalema; Marcos Brandon Jacho-Herrera; Briggith Imelda Padilla-Tamayo; Myriam Paulina Barreno-Sánchez

consolidado la relevancia de la empresa en el mercado global. Se destacó que la planificación adecuada en la implementación de tecnologías puede aportar ventajas duraderas.

Los estudios a futuros deben explicar como el uso de la tecnología afecta al beneficio y el éxito a largo plazo de la empresa. Asimismo, es necesario examinar la implementación de innovaciones como la IA y el análisis sofisticado, los cuales puedan perfeccionar las opciones y simplificar las actividades. Por otro lado, se recomienda examinar métodos para reducir la resistencia organizativa con el fin de mejorar la adopción digital.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los factores sociales que influyeron en el desarrollo de esta investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Böhm. B. (2024). Transformación digital aplicada a la industria textil. <https://n9.cl/zpbpn>
- Dinesen, P. ((2021)). El impacto de la automatización y las nuevas tecnologías en la evaluación. *La automatización y las nuevas*, 67-3. <https://n9.cl/yhtolt>
- Forradelias, R. (2024). Impacto De La Digitalización En Los Nuevos Modelos De Negocio. En *Análisis Y Perspectivas* (Pág. 300). Dykinson, S.L. <https://n9.cl/9cd3d>
- Gonzales.A. (2021). Transformación digital de la empresa. Editorial Universidad. <https://n9.cl/cyd1tq>
- IES Eco. (2021). Comunicación empresarial y atención al cliente (Curso 21-22). *Obtenido de Comunicación empresarial y atención al cliente (Curso 21-22)*. <https://n9.cl/qn4duc>

Moises David Auquilla-Masalema; Marcos Brandon Jacho-Herrera; Briggith Imelda Padilla-Tamayo; Myriam Paulina Barreno-Sánchez

- Herrera, F. (2024). Importaciones ecuatorianas del sector textil y su influencia en el PIB: período 2020-2022. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Salesiana. Ecuador. <https://n9.cl/18okt>
- Luna Altamirano, K; Sarmiento Espinoza, W.; Ordoñez Parra, J. (2020). Innovación en empresas de Cuenca- Ecuador: Empleo de modelística inteligente en el sector textil Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XXVI, núm. 3. Universidad del Zulia, Venezuela. <https://n9.cl/n7uxr6>
- Sáez Rodriguez P., M. C. (2023). Transformación digital y sostenibilidad: Un Análisis de la situación de las empresas industriales Españolas. *Universidad de Murcia, & Universidad de Sevilla.*, 45-4. <https://n9.cl/jx8dts>
- Santos Mariana,& Pacheco Melissa. (2023). Estrategias del marketing digital como mecanismo para el incremento de ventas del sector textil. 38(23)-16. <https://n9.cl/jciw5>
- Zárraga-Cano, L., Molina-Morejón, V., & Corona-Sandoval, E. (2022). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Ciencias Administrativas y Empresariales (RECAI).*, 204-211. <https://n9.cl/62ozh>