



Recibido: 23/abril/2025 Aceptado: 17/julio2025

La tecnología y la generación de ventajas competitivas en las empresas de servicio (Revisión)

Technology and the generation of competitive advantages in service companies (Review)

Alexander Senon Carrillo Rivera. *Estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal Del Sur de Manabí, UNESUM, Jipijapa, Manabí, Ecuador.* [carrillo-alexander8043@unesum.edu.ec]
 [<https://orcid.org/0009-0004-5129-4261>]

Heydi Anahi Choez Barahona. *Estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal Del Sur de Manabí, UNESUM, Jipijapa, Manabí, Ecuador.* [choez-heydi3854@unesum.edu.ec]
 [<https://orcid.org/0009-0003-4603-1881>]

Guisell Itamar Ortega González. *Estudiante de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Estatal Del Sur de Manabí, UNESUM, Jipijapa, Manabí, Ecuador.* [ortega-guisell9401@unesum.edu.ec]
 [<https://orcid.org/0009-0004-0664-0903>]

Xavier Enrique Soledispa Rodríguez. *Ing. Docente de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, UNESUM, Jipijapa, Manabí, Ecuador.*
 [Xavier.soledispa@unesum.edu.ec] [<https://orcid.org/0000-0001-8754-9159>]

Resumen

La tecnología se ha consolidado como un factor estratégico esencial para el fortalecimiento de la competitividad empresarial, especialmente en el sector de servicios, caracterizado por entornos dinámicos y altamente competitivos. El presente artículo de revisión tiene como objetivo analizar el impacto de la tecnología en la generación de ventajas competitivas en las empresas de servicios, a partir del análisis de aportes teóricos y empíricos disponibles en la literatura académica. Para ello, se adoptó una metodología de enfoque cualitativo, con diseño descriptivo, basada en una revisión bibliográfica de fuentes secundarias relevantes relacionadas con tecnología, transformación digital y competitividad empresarial. El análisis de la literatura permitió identificar que las tecnologías más utilizadas en las empresas de servicios incluyen los sistemas de planificación de recursos empresariales, los sistemas de gestión de relaciones con clientes, la computación en la nube, la inteligencia artificial y las herramientas de inteligencia de negocios. Estas tecnologías contribuyen a la optimización de procesos, la mejora de la calidad del servicio, la reducción de costos operativos y el fortalecimiento de la toma de decisiones.



estratégicas, generando ventajas competitivas sostenibles. Asimismo, los resultados evidencian que la relación entre tecnología y competitividad depende de su adecuada integración en la estrategia organizacional, así como de factores como la cultura de innovación y la capacitación del talento humano. Se concluye que la tecnología, utilizada de manera estratégica, constituye un elemento fundamental para el desarrollo competitivo de las empresas de servicios, favoreciendo su adaptación, innovación y sostenibilidad en el mercado.

Palabras claves: servicios; competitividad sostenible; eficiencia operativa; herramientas tecnológicas

Abstract

Technology has become a key strategic factor for strengthening business competitiveness, especially in the service sector, characterized by dynamic and highly competitive environments. This review article aims to analyze the impact of technology on generating competitive advantages in service companies, based on an analysis of theoretical and empirical contributions available in the academic literature. To this end, a qualitative approach with a descriptive design was adopted, based on a bibliographic review of relevant secondary sources related to technology, digital transformation, and business competitiveness. The bibliographic review identified that the most widely used technologies in service companies include enterprise resource planning systems, customer relationship management systems, cloud computing, artificial intelligence, and business intelligence tools. These technologies contribute to process optimization, improved service quality, reduced operating costs, and strengthened strategic decision-making, generating sustainable competitive advantages. Furthermore, the results demonstrate that the relationship between technology and competitiveness depends on its proper integration into organizational strategy, as well as on factors such as a culture of innovation and the training of human talent. It is concluded that technology, when used strategically, is a fundamental element for the competitive development of service companies, fostering their adaptation, innovation, and sustainability in the market.

Keywords: services; sustainable competitiveness; operational efficiency; technological tools

Introducción

En las últimas décadas, la tecnología ha adquirido un papel protagónico en la dinámica empresarial, configurándose como uno de los principales motores de transformación organizacional y competitiva. En particular, las empresas de servicios enfrentan un entorno



caracterizado por una alta competencia, cambios acelerados en las preferencias de los clientes y una creciente exigencia en la calidad, rapidez y personalización de los servicios. En este contexto, la incorporación estratégica de tecnologías se ha convertido en un factor determinante para la generación de ventajas competitivas sostenibles.

La transformación digital ha redefinido la forma en que las organizaciones gestionan sus procesos internos, interactúan con los clientes y toman decisiones estratégicas. Diversos estudios destacan que la adopción de herramientas digitales, sistemas de información, inteligencia artificial y plataformas tecnológicas permite a las empresas optimizar recursos, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer su posicionamiento en el mercado (Herrera et al., 2024; Naranjo & Almeida, 2024). En el sector servicios, donde la experiencia del cliente y la gestión del conocimiento son elementos clave, la tecnología se convierte en un recurso estratégico que trasciende su función instrumental.

Desde la perspectiva de la competitividad empresarial, el uso de la tecnología no solo impacta en la reducción de costos o en la automatización de tareas, sino que también influye en la capacidad de innovación, adaptación y diferenciación de las organizaciones. La literatura especializada sostiene que las empresas que integran la tecnología de manera coherente con su estrategia organizacional logran desarrollar ventajas competitivas que les permiten responder de forma más efectiva a los desafíos del entorno (Álvarez, 2025; Acosta, 2025). No obstante, la simple incorporación de tecnología no garantiza por sí misma mejores resultados, ya que su impacto depende de factores como la cultura organizacional, la capacitación del talento humano y la alineación con los objetivos empresariales.

En las empresas de servicios, la tecnología ha facilitado la implementación de sistemas de gestión empresarial, plataformas de comercio electrónico, soluciones de inteligencia de negocios y herramientas de comunicación organizacional, contribuyendo a una mayor eficiencia y a una mejor toma de decisiones (Borbor, 2024; Mejía et al., 2024). Asimismo, la automatización de procesos y el uso de tecnologías emergentes han permitido mejorar la calidad del servicio, reducir errores operativos y fortalecer la relación con los clientes, aspectos que inciden directamente en la competitividad del sector.

A pesar de los avances tecnológicos y de la creciente evidencia sobre sus beneficios, persisten desafíos relacionados con la adecuada implementación y aprovechamiento de estas herramientas en las empresas de servicios. Estudios recientes señalan que muchas organizaciones



enfrentan dificultades para integrar la tecnología de manera efectiva, ya sea por limitaciones en la gestión del cambio, falta de planificación estratégica o insuficiente capacitación del personal (Gaitán, 2025; Sánchez, 2023). Esta situación evidencia la necesidad de profundizar en el análisis del vínculo entre tecnología y ventaja competitiva desde un enfoque teórico y descriptivo.

En este marco, el presente artículo de revisión tiene como objetivo investigar el impacto de la tecnología en la generación de ventajas competitivas en las empresas de servicios, a partir del análisis de aportes teóricos y empíricos disponibles en la literatura académica. Para ello, se plantean las siguientes preguntas de investigación: ¿cuáles son las tecnologías más utilizadas en las empresas de servicios?, ¿qué ventajas competitivas se generan por el uso de la tecnología? y ¿qué relación existe entre la tecnología y la competitividad empresarial? La revisión de estos aspectos permitirá comprender el papel estratégico de la tecnología en el fortalecimiento competitivo del sector servicios.

Tecnología en las empresas de servicios

La tecnología ha evolucionado hasta convertirse en un elemento esencial para el funcionamiento de las empresas de servicios, influyendo directamente en la gestión operativa y estratégica. Diversos autores coinciden en que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) facilitan la integración de procesos, la gestión eficiente de la información y la mejora en la prestación de servicios (Herrera et al., 2024). En este sentido, la digitalización de procesos permite a las organizaciones responder con mayor agilidad a las demandas del mercado.

Entre las tecnologías más utilizadas en las empresas de servicios se encuentran los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), los sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM), las plataformas de comercio electrónico y las soluciones basadas en computación en la nube. Estas herramientas contribuyen a optimizar la administración interna, mejorar la atención al cliente y fortalecer la toma de decisiones (Sánchez, 2023; Domínguez, 2024). Asimismo, la implementación de sistemas informáticos especializados ha demostrado ser un factor clave para mejorar la eficiencia y la disponibilidad de información en tiempo real (Quimis, 2025).

Por otro lado, el avance de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial y la automatización de procesos ha ampliado las posibilidades de innovación en el sector servicios. Estudios recientes destacan que estas tecnologías permiten reducir tiempos operativos, minimizar



errores y mejorar la calidad del servicio ofrecido (Escarés, 2024; Mejía et al., 2024). Además, el uso de inteligencia de negocios facilita el análisis de grandes volúmenes de datos, lo que favorece una toma de decisiones más precisa y estratégica (Borbor, 2024).

Ventajas competitivas generadas por el uso de la tecnología

La ventaja competitiva se define como la capacidad de una empresa para generar un desempeño superior en comparación con sus competidores. En este contexto, la tecnología actúa como un recurso estratégico cuando es utilizada de manera eficiente y alineada con los objetivos organizacionales. Diversos estudios señalan que la adopción de tecnología contribuye a la diferenciación, la innovación y la mejora continua de los servicios (Álvarez, 2025; Acosta, 2025).

Entre las principales ventajas competitivas derivadas del uso de la tecnología se encuentran la optimización de procesos, la reducción de costos operativos, la mejora en la calidad del servicio y el fortalecimiento de la relación con los clientes. La implementación de soluciones tecnológicas en la gestión administrativa y operativa permite a las empresas de servicios aumentar su productividad y responder de forma más efectiva a las exigencias del entorno competitivo (Eraso & Meza, 2025; Allcahuaman & Soto, 2024).

Asimismo, la tecnología favorece la innovación organizacional al facilitar el desarrollo de nuevos servicios y modelos de negocio. La literatura destaca que las empresas que fomentan una cultura de innovación apoyada en el uso estratégico de la tecnología logran adaptarse con mayor rapidez a los cambios del mercado y mantener su competitividad a largo plazo (Gaitán, 2025; Reyes, 2025). En este sentido, la tecnología no solo mejora la eficiencia, sino que también impulsa la creación de valor.

Relación entre tecnología y competitividad empresarial

La relación entre tecnología y competitividad ha sido ampliamente abordada en la literatura académica, evidenciando que la tecnología constituye un factor clave para el fortalecimiento competitivo de las organizaciones. La transformación digital ha generado un nuevo paradigma en la administración de empresas, en el que la sostenibilidad y la competitividad están estrechamente vinculadas al uso estratégico de herramientas tecnológicas (Naranjo & Almeida, 2024).

En las empresas de servicios, la competitividad se ve influida por la capacidad de integrar la tecnología en los procesos organizacionales y de aprovecharla para mejorar la experiencia del



cliente. Estudios recientes indican que la adopción de tecnologías digitales contribuye a una mayor flexibilidad organizacional y a una mejor adaptación a entornos cambiantes (Herrera et al., 2024). Además, la tecnología fortalece la comunicación interna y externa, aspecto fundamental para la coordinación y eficiencia empresarial (Ochoa, 2024).

La literatura revisada evidencia que la tecnología y la competitividad mantienen una relación directa y complementaria. Las empresas que logran articular adecuadamente la tecnología con su estrategia empresarial desarrollan ventajas competitivas sostenibles, mientras que aquellas que no gestionan adecuadamente su adopción enfrentan riesgos de rezago y pérdida de posicionamiento en el mercado (Álvarez, 2025; Santos et al., 2025). Por tanto, el análisis de esta relación resulta fundamental para comprender el papel de la tecnología en el desempeño competitivo de las empresas de servicios.

Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo, orientado al análisis e interpretación de información teórica y documental relacionada con el uso de la tecnología y su incidencia en la generación de ventajas competitivas en las empresas de servicios. Este enfoque permitió comprender los conceptos, enfoques y aportes teóricos existentes en la literatura especializada, sin recurrir a la medición de variables numéricas, sino a la interpretación de significados y tendencias investigativas.

El estudio se sustentó en una revisión bibliográfica de carácter descriptivo, mediante la recopilación, selección y análisis de fuentes secundarias relevantes. Para ello, se consideraron artículos científicos, tesis de grado y posgrado, libros académicos y documentos institucionales que abordan temáticas vinculadas con tecnología, transformación digital, competitividad empresarial y sector servicios. Las fuentes utilizadas fueron seleccionadas a partir de criterios de pertinencia temática, actualidad y rigor académico, priorizando estudios que aportaran fundamentos teóricos y evidencia conceptual sobre la relación entre tecnología y ventaja competitiva.

El proceso metodológico se desarrolló en tres fases. En una primera fase, se realizó la búsqueda y recopilación de información, identificando documentos relevantes en repositorios académicos y bases de datos científicas. Posteriormente, en una segunda fase, se llevó a cabo la organización y clasificación de la información, estableciendo categorías temáticas relacionadas con las tecnologías más utilizadas en las empresas de servicios, las ventajas competitivas



generadas por su implementación y la relación entre tecnología y competitividad empresarial. Esta categorización permitió estructurar la revisión de la literatura de manera coherente y sistemática.

En una tercera fase, se efectuó el análisis cualitativo de la información, mediante la lectura crítica y comparativa de los aportes de los diferentes autores. Este análisis permitió identificar coincidencias, divergencias y tendencias teóricas en torno al impacto de la tecnología en el desempeño competitivo de las empresas de servicios. Asimismo, se realizó una interpretación integradora de los hallazgos, con el fin de construir una visión global sobre el papel estratégico de la tecnología en el contexto empresarial.

Finalmente, la información analizada fue sintetizada y presentada de forma descriptiva, respetando los principios de coherencia, claridad y rigor académico. La metodología empleada permitió cumplir con el objetivo del estudio y responder a las preguntas de investigación planteadas, aportando una comprensión teórica fundamentada sobre la influencia de la tecnología en la generación de ventajas competitivas en las empresas de servicios.

El análisis de la literatura revisada permitió identificar patrones, tendencias y enfoques recurrentes en torno al uso de la tecnología y su contribución a la generación de ventajas competitivas en las empresas de servicios. Los resultados se organizan en función de las preguntas de investigación planteadas, integrando los aportes teóricos y empíricos de los estudios analizados.

Tecnologías más utilizadas en las empresas de servicios

Los resultados evidencian que las empresas de servicios han incorporado de manera progresiva diversas tecnologías con el objetivo de optimizar sus procesos internos, mejorar la experiencia del cliente y fortalecer su posicionamiento competitivo. Entre las tecnologías más mencionadas en la literatura se encuentran los ERP, los CRM, la computación en la nube, la inteligencia artificial y las herramientas de inteligencia de negocios.

Los sistemas ERP y CRM destacan como tecnologías fundamentales para la integración de procesos administrativos, financieros y operativos, así como para la gestión eficiente de la información del cliente. Su implementación permite mejorar la coordinación interna, reducir tiempos de respuesta y personalizar los servicios ofrecidos, aspectos clave en el sector servicios (Sánchez, 2023; Domínguez, 2024). Asimismo, la computación en la nube ha facilitado el acceso



remoto a la información, la escalabilidad de los servicios y la reducción de costos de infraestructura tecnológica (Quimis, 2025).

Por otra parte, la inteligencia artificial y la automatización de procesos han adquirido un papel cada vez más relevante, especialmente en actividades relacionadas con la toma de decisiones, la atención al cliente y la optimización operativa. Estudios como los de Escares (2024) y Mejía et al. (2024) señalan que estas tecnologías contribuyen a mejorar la eficiencia, reducir errores y aumentar la capacidad analítica de las organizaciones. De igual manera, la inteligencia de negocios permite transformar grandes volúmenes de datos en información estratégica, fortaleciendo la toma de decisiones gerenciales (Borbor, 2024).

Tabla 1. Tecnologías más utilizadas en las empresas de servicios según la literatura revisada

Tipo de tecnología	Aplicación principal	Aporte al sector servicios
ERP	Integración de procesos administrativos y operativos	Mayor eficiencia y control organizacional Personalización y mejora de la atención
CRM	Gestión de relaciones con clientes	Escalabilidad y reducción de costos
Computación en la nube	Almacenamiento y acceso a información	Optimización operativa y toma de decisiones
Inteligencia artificial	Automatización y análisis de datos	Mejora del desempeño competitivo
Inteligencia de negocios	Análisis estratégico de información	

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión de la literatura.

El análisis de la Tabla 1 permite observar que la tecnología no se limita a una función operativa, sino que cumple un rol estratégico en la gestión empresarial. La diversidad de herramientas tecnológicas utilizadas refleja la necesidad de las empresas de servicios de adaptarse a entornos dinámicos y altamente competitivos.

Ventajas competitivas generadas por el uso de la tecnología

Los estudios revisados coinciden en que la implementación de tecnología genera múltiples ventajas competitivas en las empresas de servicios. Entre las más destacadas se encuentran la optimización de procesos, la mejora de la calidad del servicio, la reducción de costos operativos, la innovación organizacional y el fortalecimiento de la relación con los clientes.

La optimización de procesos se presenta como una de las principales ventajas competitivas derivadas del uso de tecnología. La automatización de tareas repetitivas y la digitalización de procesos administrativos permiten a las empresas aumentar su productividad y



eficiencia, reduciendo errores y tiempos de ejecución (Allcahuaman & Soto, 2024; Eraso & Meza, 2025). Esta mejora operativa se traduce en una mayor capacidad para atender las demandas del mercado.

Asimismo, la tecnología contribuye significativamente a la mejora de la calidad del servicio, aspecto fundamental en el sector servicios. La implementación de sistemas de gestión y herramientas digitales facilita una atención más rápida, personalizada y eficiente, lo que incide directamente en la satisfacción y fidelización de los clientes (Mejía et al., 2024). Esta ventaja resulta clave para diferenciarse frente a la competencia.

La literatura también destaca la innovación como una ventaja competitiva asociada al uso estratégico de la tecnología. Las empresas que incorporan tecnologías digitales de forma planificada logran desarrollar nuevos servicios, mejorar sus modelos de negocio y adaptarse con mayor rapidez a los cambios del entorno (Álvarez, 2025; Acosta, 2025). En este sentido, la tecnología se convierte en un catalizador de la innovación organizacional.

Tabla 2. Ventajas competitivas generadas por el uso de la tecnología en las empresas de servicios

Ventaja competitiva	Impacto organizacional	Autores que la respaldan
Optimización de procesos	Mayor productividad y eficiencia	Allcahuaman & Soto (2024); Eraso & Meza (2025)
Mejora de la calidad del servicio	Satisfacción y fidelización del cliente	Mejía et al. (2024)
Reducción de costos	Uso eficiente de recursos	Quimis (2025)
Innovación organizacional	Desarrollo de nuevos servicios	Álvarez (2025); Acosta (2025)
Toma de decisiones estratégica	Mayor competitividad empresarial	Borbor (2024)

Fuente: Elaboración propia a partir de la revisión de la literatura.

El análisis de la Tabla 2 evidencia que las ventajas competitivas derivadas del uso de la tecnología son multidimensionales y abarcan tanto aspectos operativos como estratégicos. Esto refuerza la idea de que la tecnología, cuando es gestionada adecuadamente, contribuye de manera integral al desempeño empresarial.

Relación entre tecnología y competitividad empresarial

Los resultados del análisis bibliográfico confirman la existencia de una relación directa entre la tecnología y la competitividad empresarial en las empresas de servicios. La transformación digital ha redefinido los modelos de gestión y ha generado nuevas formas de competir en el mercado, donde la capacidad de adaptación y el uso estratégico de la tecnología se convierten en factores determinantes.



Diversos autores sostienen que la competitividad empresarial depende en gran medida de la capacidad de las organizaciones para integrar la tecnología en su estrategia corporativa. La adopción de herramientas tecnológicas permite mejorar la flexibilidad organizacional, responder de manera más eficiente a los cambios del entorno y fortalecer el posicionamiento en el mercado (Herrera et al., 2024; Naranjo & Almeida, 2024). En este sentido, la tecnología actúa como un facilitador de la competitividad sostenible.

Sin embargo, la literatura también advierte que la tecnología por sí sola no garantiza ventajas competitivas. Su impacto depende de factores como la cultura organizacional, el liderazgo, la capacitación del talento humano y la planificación estratégica. Gaitán (2025) señala que las empresas que fomentan una cultura de innovación y aprendizaje continuo logran maximizar los beneficios de la tecnología, mientras que aquellas que la implementan de forma aislada enfrentan limitaciones en su aprovechamiento.

Los resultados y el análisis de la literatura revisada evidencian que la tecnología constituye un elemento clave en la generación de ventajas competitivas en las empresas de servicios. Su correcta implementación y alineación con la estrategia organizacional permiten mejorar el desempeño empresarial, fortalecer la innovación y garantizar la sostenibilidad competitiva en un entorno cada vez más dinámico y exigente.

La tecnología desempeña un papel determinante en la generación de ventajas competitivas en las empresas de servicios. En este sentido, es posible contrastar los hallazgos obtenidos con los aportes de diversos autores, evidenciando convergencias, matices y elementos críticos en torno a la relación entre tecnología y competitividad empresarial.

En primer lugar, los resultados relacionados con las tecnologías más utilizadas en las empresas de servicios se alinean con lo expuesto por Herrera et al. (2024) y Domínguez, (2024), quienes señalan que herramientas como los sistemas ERP, CRM, la computación en la nube y la inteligencia artificial se han consolidado como pilares fundamentales de la gestión empresarial moderna. Estas tecnologías no solo optimizan los procesos administrativos y operativos, sino que también facilitan la integración de la información y fortalecen la toma de decisiones estratégicas, aspecto que resulta especialmente relevante en el sector servicios, donde la eficiencia y la rapidez son factores clave de competitividad.

Asimismo, los hallazgos coinciden con los estudios de Borbor (2024) y Escares (2024), quienes destacan que la incorporación de soluciones de inteligencia de negocios y



automatización de procesos permite a las empresas mejorar su capacidad analítica y reducir la incertidumbre en la toma de decisiones. Desde esta perspectiva, la tecnología deja de ser un recurso meramente instrumental y se convierte en un elemento estratégico que contribuye directamente al desempeño competitivo de las organizaciones.

En relación con las ventajas competitivas generadas por el uso de la tecnología, los resultados obtenidos respaldan lo planteado por Álvarez (2025) y Acosta (2025), quienes sostienen que la tecnología favorece la optimización de procesos, la innovación organizacional y la diferenciación en el mercado. La mejora en la calidad del servicio, identificada como una de las principales ventajas competitivas, coincide con los aportes de Mejía et al. (2024), quienes subrayan la importancia de las herramientas digitales en el fortalecimiento de la comunicación organizacional y la relación con los clientes.

De igual manera, la reducción de costos operativos y el uso eficiente de los recursos, señalados en la literatura revisada, se encuentran en consonancia con los estudios de Quimis (2025) y Allcahuaman & Soto (2024), quienes evidencian que la implementación de sistemas informáticos y soluciones tecnológicas contribuye a una gestión más eficiente y sostenible de las organizaciones. Estos resultados refuerzan la idea de que la tecnología, cuando es utilizada de manera estratégica, genera beneficios tanto a nivel operativo como estratégico.

Por otro lado, también se pone de manifiesto que la relación entre tecnología y competitividad no es automática ni lineal. Los planteamientos de Gaitán (2025) y Reyes (2025) advierten que el impacto positivo de la tecnología depende en gran medida de factores organizacionales como la cultura de innovación, el liderazgo y la capacitación del talento humano. Este aspecto resulta fundamental, ya que explica por qué algunas empresas, a pesar de invertir en tecnología, no logran desarrollar ventajas competitivas sostenibles.

En concordancia con Naranjo y Almeida (2024), los resultados permiten afirmar que la transformación digital representa un nuevo paradigma en la administración de empresas, donde la competitividad está estrechamente vinculada a la capacidad de adaptación y sostenibilidad organizacional. En el sector servicios, esta relación se intensifica debido a la naturaleza intangible de los servicios y a la importancia de la experiencia del cliente, lo que exige una integración efectiva de la tecnología en la estrategia empresarial.

En síntesis, la discusión evidencia que la tecnología constituye un factor clave para la generación de ventajas competitivas en las empresas de servicios, siempre que su



implementación esté alineada con la estrategia organizacional y acompañada de una adecuada gestión del cambio. Los hallazgos coinciden con la literatura revisada al destacar que la tecnología mejora la eficiencia operativa y también impulsa la innovación, fortalece la competitividad y contribuye a la sostenibilidad empresarial en entornos dinámicos y altamente competitivos.

Conclusiones

La tecnología se ha consolidado como un pilar fundamental para el desarrollo competitivo de las empresas de servicios. A través del análisis cualitativo-descriptivo realizado, se evidenció que la incorporación de herramientas tecnológicas no solo mejora los procesos operativos y administrativos, sino que también potencia la capacidad de adaptación, innovación y diferenciación en un entorno empresarial cada vez más dinámico.

El uso de sistemas como ERP, CRM, inteligencia artificial, automatización y plataformas digitales permite a las organizaciones optimizar recursos, fortalecer la relación con los clientes y tomar decisiones estratégicas basadas en datos. Estos elementos no solo incrementan la eficiencia interna, sino que también impactan positivamente en la experiencia del cliente y en la sostenibilidad del negocio.

Por tanto, se concluye que la implementación adecuada y oportuna de soluciones tecnológicas representa una estrategia clave para alcanzar ventajas competitivas reales y sostenibles. En un mercado en constante transformación, las empresas que logren integrar la tecnología en su modelo de gestión estarán mejor preparadas para enfrentar desafíos presentes y futuros, asegurando su permanencia y crecimiento.

Referencias bibliográficas

- Acosta, L. V. (2025). *Transformación digital en las pymes de Posadas, Misiones: Estrategias para mejorar la propuesta competitividad en la era digital*. Universidad Nacional de Misiones.
- Allcahuaman, E. C., & Soto, Y. M. (2024). *Evaluación y optimización en la gestión de proyectos (soluciones informáticas) en una empresa que brinda servicios de tecnología*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/683849>



- Álvarez, O. C. (2025). *Estrategia para el mejoramiento de la gestión y la competitividad empresarial mediante el uso de TIC: PYMEs de servicios odontológicos en Tres Ríos, Cartago*. Kerwá Repositorio. <https://hdl.handle.net/10669/102752>
- Borbor, N. J. (2024). *Aplicación de inteligencia de negocios para mejorar toma de decisiones operativas en una empresa de telecomunicaciones* [Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/11235>
- Domínguez, Á. (2024). *Los ERP y la Inteligencia Artificial: Situación actual y futuro en la gestión empresarial*. UVA Repositorio documental.
<https://uvadoc.uva.es/handle/10324/71105>
- Eraso, J., & Meza, J. (2025). *Diseño de un sistema de control de inventarios para la empresa rectificadora de motores la nacional para mejorar el manejo y disponibilidad de repuestos y materiales en la empresa*. Universidad Mariana.
<http://repositorio.umariana.edu.co/handle/20.500.14112/30905>
- Escarés, J. P. (2024). *Levantamiento e implementación de tecnologías de inteligencia artificial para la automatización de procesos en Agrosuper SA*. Repositorio Académico de la Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/202544>
- Gaitán, M. (2025). Factores que influyen en la cultura de innovación de las empresas en Colombia [Tesis de doctorado, Universidad de Granada].
<https://digibug.ugr.es/handle/10481/103273>
- Herrera, J., Cárdenas, A., Manrique, J. C., & Delgado, C. A. (2024). Tecnología orientada a la administración de empresas en el año 2024. Impulso, Revista De Administración, 4(7), 77-88. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.4i7.38>
- Mejía, F. J., Rosas, M. A., & Sánchez, I. (2024). Diálogos efectivos: técnicas, herramientas y estrategias para optimizar la Comunicación Organizacional. Editorial Idicap Pacífico.
<https://idicap.com/ojs/index.php/editorialeip/article/view/363>
- Naranjo, F. G., & Almeida, J. H. (2024). Transformación Digital y Sostenibilidad: Un Nuevo Paradigma en la Administración de Empresas. *Código Científico Revista de Investigación*, 5(E3), 365-391.
<http://www.revistacodigocientifico.itslosandes.net/index.php/1/article/view/323>



- Ochoa, C. M. (2024). *Inteligencia artificial en la Automatización de procesos financieros*. Universidad Católica de Cuenca. <https://dspace.ucacue.edu.ec/items/5ceddd82-481b-4857-bde4-9054be29dafa>
- Quimis, M. R. (2025). *Desarrollo de un sistema informático basado en el modelo cloud computing para la gestión de la información en la carrera tecnologías de la información* [Tesis de grado, Jipijapa-Unesum]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7244>
- Reyes, J. N. (2025). *Innovación tecnológica y su incidencia en el desempeño laboral de la gestión de tics de la empresa pública de aguas de manta* [Tesis de grado, Jipijapa-Unesum]. <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/7610>
- Sánchez, R. F. (2023). Sistema para la gestión de clientes mediante el uso de microservicios, a través del modelo de negocio CRM [Tesis de grado, Universidad Pública de El Alto]. Repositorio UPEA. <https://repositorio.upea.bo/jspui/handle/123456789/1027>
- Santos, M. N., Cedeño, D. V., Muñiz, D. N., & González, J. A. (2025). Planificación estratégica en un mundo incierto: Innovar o desaparecer. *Ciencia y Desarrollo*, 28(1), 339-345. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2828>

