



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), Noviembre-Diciembre 2025,  
Volumen 9, Número 6.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i6](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6)

# **LAS TIC Y SU INFLUENCIA EN LA COMPETITIVIDAD DE EMPRESAS FAMILIARES EN JALISCO, MÉXICO**

## **ICT AND THEIR INFLUENCE ON THE COMPETITIVENESS OF FAMILY BUSINESSES IN JALISCO, MEXICO**

**Sandra Gutierrez Olvera**

Universidad De Guadalajara, México

**Carlos Alberto Santamaria Velasco**

Universidad De Guadalajara, México

**Gloria Silvana Montañez Moya**

Universidad De Guadalajara, México

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i6.21655](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i6.21655)

## Las TIC y su Influencia en la Competitividad de Empresas Familiares en Jalisco, México

**Sandra Gutierrez Olvera<sup>1</sup>**[sandra.golvera@academicos.udg.mx](mailto:sandra.golvera@academicos.udg.mx)  
<https://orcid.org/0000-0003-0791-9565>Universidad De Guadalajara  
Ameca, Jalisco, México**Carlos Alberto Santamaria Velasco**[carlos.santamaria@academicos.udg.mx](mailto:carlos.santamaria@academicos.udg.mx)  
<https://orcid.org/0000-0001-8832-1121>Universidad De Guadalajara  
Ameca, Jalisco, México**Gloria Silvana Montañez Moya**[gloria.montanez@academicos.udg.mx](mailto:gloria.montanez@academicos.udg.mx)  
<https://orcid.org/0000-0002-5557-1279>Universidad De Guadalajara  
Ameca, Jalisco, México

### RESUMEN

La finalidad de esta investigación, fue analizar y obtener información sobre la incidencia que guarda el uso de las TIC sobre la competitividad en empresas familiares de la Región Valles, Jalisco, México, y da a conocer los resultados que se obtuvieron en la investigación de campo, realizada en la región Valles, Jalisco integrada por 14 municipios, en una muestra de 52 empresas, el enfoque de la investigación es cuantitativo con un alcance correlacional causal, no experimental y transversal. Los resultados permitieron identificar de manera general, que la dimensión ambiente web de la variable independiente de uso de las TIC, es la que guarda una relación de incidencia significativamente más alta con la variable competitividad en sus dimensiones de interacción con clientes e interacción con proveedores y la de sistemas internos la de menor incidencia en las empresas familiares. Se concluye que las empresas familiares objeto de este estudio, se han percatado de la importancia de la integración de las TIC en sus actividades cotidianas y su necesidad de implementarlas y aunque existe cierta resistencia a los cambios tecnológicos y limitantes financieros, les queda claro que se requiere apostarle a estos cambios sobre todo para lograr la competitividad en el mercado

**Palabras clave:** empresas familiares, TIC, competitividad

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [sandra.golvera@academicos.udg.mx](mailto:sandra.golvera@academicos.udg.mx)

# ICT and Their Influence on the Competitiveness of Family Businesses in Jalisco, Mexico

## ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze and obtain information on the impact of the use of ICT on competitiveness in family businesses in the Valles región, México, and to present the results obtained in the field research, carried out in the Valles región, Jalisco, made up of 14 municipalities, in a sample of 52 companies, the research approach is quantitative with a causal, non-experimental and transversal correlational scope. The results allowed us to generally identify that the web environment dimension of the independent variable of ICT use is the one that has a significantly higher incidence relationship with the competitiveness variable in its dimensions of interaction with clients and interaction with suppliers and internal systems have the least impact in family businesses. It is concluded that the family businesses object of this study have realized the importance of the integration of ICT in their Daily activities and their need to implement them and although there is some resistance to technological changes and financial limitations, it is clear to them that they require betting on these changes above all to achieve competitiveness in the market

**Keywords:** family businesses, ICT, competitiveness

*Artículo recibido 8 noviembre 2025*

*Aceptado para publicación: 15 diciembre 2025*



## INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial actual, la empresa familiar constituye el núcleo sobre el que orbita el tejido empresarial de cualquier región desarrollada. De ella depende gran parte de la creación de riqueza, de la generación de empleo y del bienestar de todos nosotros. Por ello es importante conocer su naturaleza y orígenes, sus fortalezas y debilidades para poder trazar estrategias que refuercen su competitividad y proyecten caminos de futuro. (Barroso y Barriuso, 2015) Así mismo, estudios previos han demostrado que las empresas familiares son muy diferentes a las no familiares, puesto que su carácter familiar y la relación familia empresa les imprime unos rasgos y una cultura propia que le suponen cualidades diferenciadoras. La existencia de “activos intangibles” como son el grado de dedicación y compromiso de la familia hacia la empresa, los conocimientos tácitos y particulares de hacer negocios, el estilo de gestión y su toma de decisiones, el tamaño, las posibilidades de supervivencia, la rentabilidad, hasta su forma de financiarse, así como la existencia de una cultura inimitable son fuente de ventajas competitivas. (Bernal, *et al*, 2016) En las últimas décadas la evolución y desarrollo de sistemas de información han sido vertiginosos, introduciéndose cada vez en todos los ámbitos del quehacer y haciendo que la gestión empresarial evolucione hacia nuevas formas de gestión y mejora de servicios y de la calidad de los mismos, es así como las TIC experimentan cada día un notable uso y expansión a nivel mundial, caracterizándose por permitir que sus usuarios puedan acceder y compartir información en forma rápida y de diversas maneras. (Pacheco y Rodríguez, 2019). En la actualidad, las TIC se han convertido en herramientas fundamentales para el desarrollo de las Pymes a nivel mundial, lo que genera un impacto positivo en el ámbito de su desarrollo y competitividad, capacidad que las empresas deben buscar, ya que anualmente, el 6.5% de las Pymes tienden a desaparecer frente a su ausencia de competitividad al no lograr desarrollarse ni adaptarse a las necesidades que expresan los mercados. (Saldaña, *et al*, 2021) En tiempos modernos, las empresas operan en entornos abiertos y altamente competitivos, donde se rivaliza por mercados y recursos con el objetivo de alcanzar una mayor participación en el mercado, tanto a nivel local como internacional, por ello, la competitividad de una empresa es la causa de su supervivencia y éxito (Otero y Taddei, 2018); el tema de la competitividad de las empresas familiares presenta, dadas las nuevas formas organizacionales existentes en el siglo XXI (redes empresariales, cadenas productivas, clusters)



una importancia vital, toda vez que en estas nuevas formas organizacionales la generación de valor agregado, la inclusión de ciencia y tecnología, la capacidad de internacionalización y la asociatividad, entre otros, se convierten en factores claves de competitividad que determinan la permanencia en el medio de las empresas en un entorno cada vez más globalizado (Saldarriaga, 2007).

Lo anterior, justifica la importancia de estudiar los aspectos de las TIC y los elementos de la competitividad que predominan en las empresas familiares. De ahí, que el objetivo de la presente investigación es analizar la incidencia de las TIC en la competitividad de las empresas familiares de la Región Valles del Estado de Jalisco, México.

### **Antecedentes teóricos**

#### **Tecnologías de la comunicación e información (TIC)**

Las TIC integran un grupo de tecnologías que han tenido un impacto estratégico muy importante sobre las organizaciones en las últimas décadas. Entre los impactos, las TIC han permitido crecimientos sostenidos de productividad y empleo, y han modificado sustancialmente la organización interna y externa de las empresas en diversos sectores (Pérez, *et al*, 2004)

Asimismo, el desarrollo de las TIC, ha conducido a que sean consideradas como una herramienta competitiva utilizada en la implementación de planes estratégicos. Las empresas pueden hacer tres aplicaciones estratégicas de las TIC: mejorar la eficiencia interna de la empresa, mejorar la atención a los clientes actuales y definir nuevos mercados y nuevas oportunidades de negocio (Pérez, 2012; García, *et al*, 2008)

Aseveran Brynjolfsson & Hitt (1996), que la contribución de las TIC ha tenido un gran impacto en los resultados, de ahí que, en la mayoría de los países desarrollados y en desarrollo las empresas hacen grandes inversiones para adquirirlas y utilizarlas.

Aunado a eso, el creciente uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la actividad empresarial y las oportunidades y ventajas que se derivan de éste, esencialmente por lo que respecta a la innovación en la actividad, ha generado un aumento de la eficiencia y la capacidad competitiva en las organizaciones. (Vilaseca, *et al*, 2007).

De acuerdo a Flores, *et al* (2018), las TIC también permiten mejorar la gestión financiera (en la contabilidad, banca electrónica o la facturación electrónica), la logística y la distribución (en el



seguimiento de flotas, la gestión de almacén, el comercio electrónico), los recursos humanos (la gestión del conocimiento, el seguimiento personalizado y hasta capacitación), la producción y los procesos (Realización de compras, órdenes de producción y gestión de materiales). En la actualidad las TIC son un factor muy importante en la productividad de cualquier empresa sin importar el tamaño que esta tenga.

Las TIC también han irrumpido intensamente en los sectores productivos tradicionales. El impacto potencial derivado de la adopción de las TIC en los sectores tradicionales, ha tenido implicaciones económicas diversas de acuerdo a Arriaza y Berumen (2006:328), tales como:

- Las posibilidades de digitalizar la gama de productos y servicios, lo cual ha abierto un abanico de posibilidades para que las empresas se desarrollen y amplíen sus fuentes de negocio;
- Con la digitalización de los productos y los procesos, se ha hecho más versátil la cuestión de la ubicación geográfica de la empresa, y ahora se destacan aspectos como el pago de salarios de acuerdo a la productividad alcanzada y la reducción en el pago de impuestos;
- Internet es un inmenso escaparate en donde mostrarse, vender o crear vínculos con otros agentes, mediante los cuales se tiene, y mantiene, acceso al mercado mundial (en sentido literal); y
- El incremento en las capacidades a las empresas, les permite reorganizarse de acuerdo a parámetros estructurales y espaciales distintos a los que prevalecían anteriormente (Arriaza y Berumen, 2006)

En ese sentido, Hirsch, *et al* (2015), afirman que las tecnologías de información y comunicación juegan cada día un papel más importante en las empresas, ya que es muy común ver el uso de computadoras, de teléfonos celulares y del correo electrónico, pero también cada vez es más frecuente recurrir a la realización de conferencias en línea tanto nacionales como internacionales, asimismo, el comercio electrónico y la publicidad en internet son técnicas cada vez más importantes, todo esto se debe principalmente al surgimiento del internet que disminuyó de forma crucial los costos de comunicación internacional y que permitió una interacción inmediata entre diferentes empresas o las empresas con sus clientes. (Laudon y Laudon, 2008)



Finalmente, Flores, *et al* (2018), externan, que la comunicación está siendo enriquecida por nuevas tecnologías que facilitan el acceso al conocimiento y a la información, y esto ha permitido el crecimiento de una nueva cultura, producto de la comunicación digital, que permitirá la desaparición de barreras y la modificación del estilo de convivencia dentro la empresa. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación han cambiado la manera de trabajar y gestionar recursos, pasando a ser un elemento clave para hacer que el trabajo sea más productivo, eficaz y eficiente: permite agilizar las comunicaciones, mejorando el trabajo en equipo, gestionando de una forma más fácil la información, procesando aspectos financieros, y permitiendo tener cualquier producto en cualquier parte del mundo. (Choudrie *et al*, 2017)

### **Las TIC en empresas familiares**

Belausteguigoitia (2017) define a la empresa familiar, como aquel negocio en el cual la mayoría accionaria o el control recae sobre una sola familia, y en la que dos o más de sus miembros están o han estado involucrados con el negocio, teniendo control de lo administrativo, ejecutivo y operacional, agrega que estas empresas se integran con aportaciones y bienes de tipo familiar y además, la mayoría de estas organizaciones a nivel mundial son propiedad de familias o están dirigidas por ellas.

Las empresas familiares son las que se constituyen mayormente en la búsqueda de desarrollo y bienestar familiar, y este tipo de organizaciones son consideradas las impulsoras del desarrollo local de una manera muy dinámica y progresiva. (Gutiérrez, 2015).

Así mismo, las empresas familiares juegan un papel fundamental en la generación de riqueza y empleo, constituyendo una tipología de empresa con una especial idiosincrasia, que ha provocado el desarrollo de un campo propio de investigación ya muy consolidado (Bernal, *et al*, 2016:64), además encontraron que las empresas familiares, señalan dos opiniones encontradas sobre el uso de las TICs, por un lado, son “imprescindibles para ser competitivos” y por otro, señalan su “poco uso por desconocimiento”.

Estudios previos han demostrado que las empresas familiares son muy diferentes a las no familiares, puesto que su carácter familiar y la relación familia-empresa les imprime unos rasgos y una cultura propia que le suponen cualidades diferenciadoras. (Discua, *et al*, 2012) La existencia de “activos intangibles” como son el grado de dedicación y compromiso de la familia hacia la empresa, los



conocimientos tácitos y particulares de hacer negocios, así como la existencia de una cultura inimitable son fuente de ventajas competitivas. (Fletcher, *et al*, 2012)

La integración de las TIC en las PyMEs familiares, tiene varias implicaciones positivas, según Hirsch, *et al* (2015:168):

- Primero, ayuda a las PyMEs familiares a incrementar su productividad y a coleccionar y organizar la información necesaria para una mejor gestión de los procesos empresariales.
- Segundo, el uso de las TIC puede apoyar al aprendizaje, llevar a una toma de decisiones más eficaz y a través de estos procesos aumentar también la productividad y la competitividad de las empresas.
- Tercero, las TIC permiten usar los recursos disponibles en la sociedad de manera más eficiente lo que implica que los recursos liberados se pueden invertir en otras áreas contribuyendo de esta forma a un mayor crecimiento económico.
- Y cuarto, las TIC pueden mejorar el nivel de educación de la actual y futura fuerza de trabajo, es decir, pueden representar también una inversión en capital humano que lleva igualmente a un mayor crecimiento económico.

Sin embargo y, por otro lado, Pedraza, *et al* (2006:8), aseveran que los factores que dificultan la integración efectiva de las TIC en las empresas familiares, son los siguientes:

1. Las empresas, en marcadas ocasiones, desconocen las oportunidades que ofrecen las TIC y, en especial, el internet.
2. Una considerable cantidad de empresas no logran identificar el retorno de una inversión en TIC.
3. Así mismo, las empresas no tienen una visión clara de las estrategias de incorporación de las TIC en su empresa.
4. De igual manera, la empresa no dispone de recursos humanos lo suficientemente capacitados para implementar una estrategia de integración de TIC y utilizarlas en las diferentes áreas.
5. La empresa no logra adaptar sus procesos a su realidad operativa y no visualiza la integración de las TIC como una prioridad.
6. Y, por último, dado los puntos anteriores, existe una baja cultura de adopción y una gran resistencia al cambio



Salazar, *et al* (2018), en su aportación al tema, enuncian que los impactos de las TIC en la producción y los encadenamientos productivos dependen de factores regionales/locales para aprovechar oportunidades de diversa naturaleza (infraestructura pública/privada y la capacitación y escolaridad de los usuarios de tecnologías de la información y la comunicación, entre otros factores).

### **Competitividad**

El concepto de competitividad se encuentra bien identificado en los procesos de modernización, reconversión o ajuste que se realiza en las entidades económicas. Existen diferentes factores o instrumentos que permiten la materialización de los mismos; entre ellos se destaca la Planificación Estratégica, la Gestión de la Calidad, la Gestión Tecnológica, la Inteligencia Competitiva y la Prospectiva. (Flores, *et al*, 2018).

De acuerdo a Valenzuela y Pérez (2017), la definición de competitividad implica el poder atraer y retener inversiones y para eso, es necesario que un país ofrezca las condiciones integrales aceptables en el ámbito internacional, para maximizar el potencial socioeconómico de las empresas y personas que en él radican y además, incrementar de forma sostenida su nivel de bienestar, más allá de las posibilidades intrínsecas, que sus propios recursos, capacidad tecnológica y de innovación ofrezcan y todo ello, con independencia de las fluctuaciones económicas por las que el país atraviese. (Vega, *et al*, 2013).

Así mismo, afirma Pacheco (2005) que la Competitividad, implica la velocidad y capacidad para aprender, crear y aplicar el conocimiento más rápido que la competencia, orientado al desarrollo de los países donde las empresas e industrias son las que producen los bienes y servicios en un país. Y también considerada como la capacidad de las empresas para desarrollar y detonar aquellos factores clave que les permitirán competir en los mercados. (Otero y Taddei, 2018)

En ese sentido, Díaz (2017, p.37) enuncia que:

“los impactos de las TIC en la producción y los encadenamientos productivos depende, además de la propia capacidad de este tipo de tecnologías, de factores relacionados con las particularidades de las economías, como su capacidad para generar eslabonamientos productivos, economías de escala, aprovechar oportunidades a partir de innovaciones, la estructura y capacidad de las empresas/industrias



para incorporar esas tecnologías en sus procesos productivos, así como la capacitación y escolaridad de la fuerza de trabajo usuaria de TIC, entre muchos otros factores”

Por otro lado, Porter y Millar (1985) afirman que la evolución de la información está impactando la competencia desde tres aspectos:

- Cambia la estructura de las empresas y altera las reglas de la competencia.
- Crea ventajas competitivas, otorgando a las empresas nuevas formas de vencer a sus rivales.
- Crea nuevos negocios dentro de los existentes frecuentemente dentro de las propias operaciones de la compañía.

Solleiro y Castañon (2005) por su parte, resaltan que la competitividad es un concepto complejo, por lo cual no es posible establecer una definición única, en parte debido a que su utilidad reside en identificar vías para fomentar empresas que contribuyan a elevar los niveles reales de bienestar, dependiendo tanto de las condiciones de oferta como de las de demanda.

Una propuesta muy interesante, es la que muestran González y Sánchez (2017), al afirmar que la competitividad es parte de un juego estratégico requerido para sostener el protagonismo (personal, grupal o corporativo) en la dinámica del mundo actual, que nada tiene que ver con la fuerza o el poder material, sino con la capacidad de interacción para ser valorados en el contexto de actores volátiles y reglas del juego variables.

### **Competitividad en las empresas familiares**

Romero (2006), muestra en una interesante aseveración que en la medida en que los miembros de la familia propietaria mantengan unas relaciones positivas como socios y como empleados de la empresa familiar, dispongan de reglas de juego y políticas y normas de actuación claras y transparentes, sus administradores podrán concentrarse en fortalecer los aspectos que le otorgan competitividad a la empresa.

En su estudio, Flores, *et al* (2028), concluyen que, entre las empresas familiares, existe un gran interés por ser competitivos, pero por otro lado hay mucha resistencia a cambiar a nuevas tecnologías que demandan en algunos casos grandes inversiones, hay desconocimiento de mercados y sistemas de calidad.



En su aportación, Valenzuela y Pérez (2017), puntualizan que las empresas tienen una necesidad constante sobre la información y conocimientos especializados que las lleven a la modernización y recurren a la tecnología para la eficiencia de los procesos y gestión, sin embargo, un aspecto trascendental de la falta de competitividad, es que la mayoría de las empresas que son de carácter familiar y surgieron con la finalidad de satisfacer necesidades básicas de la familia, carecen de una visión de desarrollo y competitividad.

En resumen, las empresas familiares se encuentran en una constante búsqueda de mejora en sus procesos y gestión organizacional que les permita ser mayormente competitivas y lograr un mayor e innovador desempeño.

## **METODOLOGÍA**

El abordaje metodológico para este estudio se eligió desde una perspectiva cuantitativa, con alcance descriptivo correlacional, de corte transversal y con un diseño no experimental (Hernández, *et al*, 2014).

### **Población y muestra**

La población objeto de este estudio son las y los gerentes directivos de las empresas familiares de la Región Valles de Jalisco; conforme a los datos del Censo Económico del INEGI (2019) la Región Valles del Estado de Jalisco cuenta con 13,394 unidades económicas. De los doce municipios que integran la Región se concentra cerca del 60% de las empresas en los municipios de Tala, Ameca y Etzatlán, además su distribución por sectores revela un predominio de empresas dedicadas al servicio, seguida de la industria manufacturera o de producción. Cabe resaltar que no existe un apartado, agrupación o filtro en la base de datos del INEGI que revele un rubro de empresas familiares como tal, por lo que se utilizó un criterio de inclusión para la selección de las empresas, que sea familiar, es decir, que este integrada por padres e hijos y/o parientes y que haya habido sucesión del control y gobierno de la empresa a los miembros de la familia (Belausteguigoitia, 2017), por lo que se incluyeron a todas aquellas empresas que cubrieran estos requisitos y de acuerdo a datos obtenidos en SIEM (Sistema de Información Empresarial Mexicana) se obtuvieron 98 empresas familiares con los requisitos, y por criterios de conveniencia de accesibilidad, facilidad de datos y tiempo, y ante la negación de algunos empresarios de participar en la encuesta, se entrevistaron un total de 52 empresas familiares.



## Selección del instrumento

Para la recolección de datos, se integró un instrumento formado por 3 apartados, el primero para la caracterización de cada empresa (3 reactivos) como antigüedad, giro o actividad de la empresa y número de trabajadores. El segundo apartado, para la variable uso de las TIC y que tiene que ver con el grado de utilización de herramientas tecnológicas dentro de las empresas familiares, se integró con 15 ítems, tomando el instrumento que adaptaron y validaron Saldaña *et al* (2021), el cual incluye dos dimensiones: ambientes web (AW) y sistemas internos (SI) y finalmente el tercer apartado para la medición de la variable competitividad, se tomó el instrumento que Saldaña *et al* (2021) adaptaron y validaron, el cual consta de tres dimensiones: interacción con clientes (IC), compuesta por 5 ítems, interacción con proveedores (IP) integrada por 6 ítems y desempeño financiero (DF) formado por 7 ítems, dando un total de 18 reactivos para esta variable, e integrándose un instrumento de 36 ítems en total. Siendo medidas ambas variables con una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta: nunca, casi nunca, medio, casi siempre y siempre.

Para validar el cuestionario, se utilizó el Alfa de Cronbach, el cual se emplea para medir la consistencia interna de una escala, o sea, para evaluar en qué dimensión se hallan correlacionados los reactivos de un instrumento. En la Tabla 1, se muestran los resultados obtenidos del análisis estadístico:

**Tabla 1.** confiabilidad del cuestionario

Variable	Dimensión	Alfa de Cronbach
<b>Uso de tícs</b>	Ambiente web	.911
	Sistemas internos	.843
<b>Competitividad</b>	Interacción con clientes	.699
	Interacción con proveedores	.753
	Desempeño financiero	.768

Fuente: elaboración propia

El empleo del alfa de cronbach, muestra resultados bajo un rango estandarizado aceptado, el cual se encuentra entendido entre 0.8 y 0.55, aunque el resultado perfecto sería 1, sin embargo, dicho rango se establece debido a que la correlación de variables en ningún momento podrá ser perfecta pero sí muy representativa, es por ello que cualquier resultado que se ubique dentro de esos números, se considera representativo de manera porcentual. En la tabla 1, se observa que la fiabilidad de los reactivos



propuestos en el instrumento de medición es por arriba del .60, lo cual indica que la congruencia de las preguntas permite favorecer su procesamiento en el software estadístico y de esta manera evitar tener cruces de variables poco correlacionadas

La información recabada fue por medio de entrevistas en sus direcciones empresariales, en los meses de enero y febrero 2024 y todos los resultados se procesaron y analizaron en el programa estadístico SSPS.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Dentro de la caracterización de las empresas encuestadas, los datos que se presentan en la tabla 2, indican que las empresas familiares, en cuanto a antigüedad, por un lado, en su mayoría son jóvenes o de reciente creación al ser menores de 5 años, lo que demuestra que siguen siendo estas el sector más dinámico y emprendedor del mercado, y por otro, se observa que también sobresalen empresas familiares que tienen una antigüedad de 16 años en adelante, lo que permite aseverar que las hay ya con un considerable avance en posicionamiento y en constante dinamismo. Así mismo, en términos de giro o actividad, los resultados permiten identificar que las empresas familiares mayormente están insertas en actividades de elaboración y venta de alimentos y bebidas, seguidos de las actividades de talleres enfocados en la carpintería, herrerías y textiles. Finalmente, dentro de la caracterización y en cuestión de trabajadores, los resultados reflejan que las empresas objeto de este estudio, tienen en su mayoría de 6 a 10 trabajadores, seguido de 1 a 5 empleados, lo que evidencia que éstas en su mayoría son pequeñas.

**Tabla 2.** caracterización de las empresas familiares

<b>Antigüedad</b>	<b>Giro o actividad</b>		<b>Número de trabajadores</b>		
<b>1 a 5 años</b>	14	Elaboración de alimentos y bebidas	22	1 a 5 trabajadores	12
<b>6 a 10 años</b>	9	Talleres (carpintería, herrerías y textiles)	16	6 a 10 trabajadores	17
<b>11 a 15 años</b>	7	Refaccionarias	6	11 a 15 trabajadores	10
<b>16 a 20 años</b>	11	Destiladoras de tequila	5	16 a 20 trabajadores	7
<b>Más de 20 años</b>	11	Otras	3	Más de 20 trabajadores	6

Fuente: elaboración propia



Para el presente estudio, se planteó la siguiente hipótesis:

H1. El uso de las TIC, incide positivamente en la competitividad de las empresas familiares de la Región Valles, Jalisco.

H0. El uso de las TIC, no incide positivamente en la competitividad de las empresas familiares de la Región Valles, Jalisco.

Para la comprobación de la hipótesis formulada, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman por medio del software estadístico SSPs. La tabla 2, muestra los resultados obtenidos.

**Tabla 2.** correlación de las variables uso de las tic y competitividad

Correlación entre las variables		Competitividad	
<i>Rho de</i>	Uso de las TIC	<i>Coficiente de</i>	.686
<i>Spearman</i>		<i>correlación</i>	
		<i>Sig. (bilateral)*</i>	.000
		<i>N</i>	52

Fuente: elaboración propia con base al SSPs

\*La correlación es significativa a nivel 0.01 (bilateral)

Con respecto a los resultados que arroja la tabla 2 y de acuerdo a las 52 empresas familiares encuestadas, las variables reflejan una relación significativamente a nivel bilateral lo más cercano a 0, con un coeficiente de correlación de .686, lo que demuestra que, a mayor uso de las TIC, se generará un mayor nivel de competitividad, es decir, que las TIC en las empresas familiares, inciden positivamente y significativamente en la competitividad.

Se considera entonces, que la hipótesis alterna es aceptada y validada, demostrando la relación entre ambas variables, lo que permite el mejor análisis y explicación de las mismas. Así mismo, la tabla 3, permite visualizar que la relación entre cada una de las dimensiones de las dos variables es positiva y también altamente significativa.

**Tabla 3.** matriz de correlaciones

	AW	SI	IC	IP	DF
AW	1				
SI	0,000	1			
IC	0,223**	0,191*	1		
IP	0,219**	0,198*	0,000	1	
DF	0,170*	0,188*	0,000	0,000	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia a partir del SSPS.

Los resultados que expone la tabla 3, manifiestan primeramente una relación positiva y significativa, luego, se puede observar que las dimensiones que mayormente se relacionaron, fueron ambiente web de la variable independiente Uso de las TIC con las dimensiones interacción con clientes e interacción con proveedores de la variable dependiente Competitividad, lo que demuestra que el uso, en las empresas familiares objeto de este estudio, de correo electrónico, redes sociales, sitios web, compras, ventas y banca electrónicas y el marketing digital, ha incidido positiva y significativamente en el nivel de satisfacción y lealtad con los clientes, en el conocimiento de las necesidades y atentos en las exigencias de estos, lo que ha repercutido en el afianzamiento de sus relaciones, estando en concordancia con lo que aseveran Hirsch, Almaraz y Ríos (2015), al apuntalar que el uso de las TIC puede apoyar al aprendizaje, llevar a una toma de decisiones más eficaz y a través de estos procesos aumentar también la productividad y la competitividad de las empresas, así mismo, ha incidido positivamente en la identificación de proveedores, en las negociaciones de los costos de adquisición y transporte de productos, lo que permite aseverar que con el uso de estas herramientas, las empresas familiares están en la lucha constante y permanente de lograr el afianzamiento y consolidación con sus clientes y proveedores como una forma de alcanzar ciertos niveles de competitividad, lo que viene a coincidir con lo que señalan Valenzuela y Pérez (2017), al afirmar que las empresas tienen una necesidad constante sobre la información y conocimientos especializados que las lleven a la modernización y recurren a la tecnología para la eficiencia de los procesos y gestión.

Así mismo, la dimensión de sistemas internos de la variable independiente Uso de las TIC, incidió positiva y significativamente con las dimensiones nuevamente de interacción con proveedores e interacción con clientes en ese orden, de la variable dependiente Competitividad, demostrando que la gestión de recursos humanos, nómina y contabilidad, control de inventarios a través de software especializados y las actividades para lograr la automatización de trabajos de oficina, han sido favorables e incidido positivamente en conseguir el afianzar y reforzar las relaciones con los clientes y los proveedores, siendo consecuentes con lo que afirman Pérez, (2012) y García, *et al*, (2008), al enfatizar que las empresas pueden hacer tres aplicaciones estratégicas de las TIC: mejorar la eficiencia interna



de la empresa, mejorar la atención a los clientes actuales y definir nuevos mercados y nuevas oportunidades de negocio.

Por último, se pudo observar en la tabla 3, que las dimensiones de ambiente web y sistemas internos de la variable independiente Uso de TIC, tuvieron menor incidencia en la dimensión de desempeño financiero de la variable dependiente Competitividad, lo que lleva a aseverar que los elementos de las dimensiones de ambiente web y sistemas internos se han reflejado en menor medida en aspectos de ventas, utilidades, retorno y capacidad de inversión, nivel de endeudamiento y en general en resultados financieros, probablemente por lo que menciona Díaz (2017, p.37), al resaltar que “los impactos de las TIC en las empresas depende de factores relacionados con las particularidades de las economías, como su capacidad para generar eslabonamientos productivos, aprovechar oportunidades a partir de innovaciones, la estructura y capacidad de las empresas para incorporar esas tecnologías en sus procesos productivos, así como la capacitación y escolaridad de la fuerza de trabajo usuaria de TIC, entre muchos otros factores”, lo que permitiría subrayar que las empresas familiares en este sentido, están ya integrando las TIC en la búsqueda de lograr la competitividad en el mercado.

De igual forma, se integró una tabla de contingencia, para identificar en qué niveles se ubican las variables *Uso de las TIC* y *Competitividad* bajo los niveles de bajo, medio y alto y cuyos resultados se muestran en la tabla 4.

**Tabla 4.** tabla de contingencia

		Competitividad			TOTAL
		Bajo	Medio	Alto	
<i>Uso de las TIC</i>	Bajo	2	4	2	8
		40%	13.34%	11.8%	15.4%
	Medio	2	18	9	29
		40%	60%	52.9%	55.8%
	Alto	1	8	6	15
		20%	26.66%	35.3%	28.8%
<b>TOTAL</b>		5	30	17	52
		100%	100%	100%	100%

Fuente: elaboración propia a partir del SSPS



De acuerdo a los resultados de la tabla 3, el 15.4% de las empresas familiares encuestadas, muestran un nivel bajo en el uso de las TIC, ya que equivalen a 8 empresas, donde se refleja 2 entidades con un nivel bajo de competitividad; 4 con nivel medio y solamente 2 empresas presentaron un nivel alto de competitividad.

Las empresas familiares que manifestaron un uso medio de las TIC, ascienden al 55.8%, de las cuales 2 muestran un nivel bajo de competitividad; 18 empresas muestran un nivel medio de competitividad y 9 muestran un nivel de competitividad alto.

Finalmente, las empresas que reflejaron un uso alto de las TIC, obtuvieron un 28.8%, y de ellas, 5 alcanzaron un nivel bajo de competitividad; 30 mostraron un nivel medio de competitividad y 17 lograron un nivel alto de competitividad.

Estos resultados vienen a reforzar lo que señala Valenzuela y Pérez (2017), quienes puntualizan que las empresas tienen una necesidad constante sobre la información y conocimientos especializados que las lleven a la modernización y recurren a la tecnología para la eficiencia de los procesos y gestión, sin embargo, un aspecto trascendental de la falta de competitividad, es que la mayoría de las empresas que son de carácter familiar y surgieron con la finalidad de satisfacer necesidades básicas de la familia, carecen de una visión de desarrollo y competitividad en gran medida.

De esa manera y con respecto a la hipótesis formulada, los resultados muestran una correlación positiva, reflejando que las empresas familiares que hacen uso de las TIC inciden positiva y significativamente en la competitividad de las organizaciones, resaltando en ese sentido, que las empresas familiares, en sus actividades diarias y cotidianas, han ido integrando paulatinamente el uso de TIC probablemente en un inicio por las exigencias globales, y poco a poco después, por las necesidades y los mismos resultados que ven reflejados en sus organizaciones.

## **CONCLUSIONES**

En el presente estudio se destaca el rol que pueden ejercer el uso de TIC en las empresas familiares para lograr ser competitivas en un mercado globalizado y dinámico. En relación a las hipótesis generadas en la investigación, donde se relaciona el uso de las TIC con la competitividad, se ha podido evidenciar empíricamente la variable uso de las TIC inciden positiva y significativamente en sus dos dimensiones, sobre las tres dimensiones de la variable competitividad.



Exponiéndose producto de esto, las relaciones del ambiente web de la variable uso de las TIC con las dimensiones interacción con clientes e interacción con proveedores de la variable competitividad, generando lazos de confianza y lealtad por parte de los grupos de interés y a la vez, provocando una mayor atención por parte de estas empresas, sobre las necesidades de sus clientes y proveedores.

Resalta que dentro de los resultados, la incidencia de la dimensión de sistemas internos de la variable independiente Uso de las TIC, incidió positiva y significativamente con las dimensiones de interacción con proveedores e interacción con clientes nuevamente, de la variable dependiente Competitividad, demostrando que la gestión de recursos humanos, nómina y contabilidad, control de inventarios y las actividades para lograr la automatización de trabajos de oficina, han sido favorable, llamando la atención que estas empresas se están preocupando y ocupando en la búsqueda de lograr una sistematización cada vez mayor, rompiendo paradigmas de resistencia al cambio y a la incursión y uso de tecnologías.

No pasa desapercibido que las dimensiones de ambiente web y sistemas internos de la variable independiente Uso de TIC, tuvieron menor incidencia en la dimensión de desempeño financiero de la variable dependiente Competitividad, ya que los elementos de las dimensiones de ambiente web y sistemas internos se han reflejado en menor medida en aspectos de ventas, utilidades, retorno y capacidad de inversión, nivel de endeudamiento y en general en resultados financieros, lo que permite dilucidar que en aspectos financieros, sigue siendo el gran reto de las empresas familiares y todas las pymes, los esfuerzos titánicos para generar estos recursos que les permita una mayor fluidez y estabilidad económica.

Finalmente, en la identificación de niveles bajo, medio y alto, donde se ubican las variables uso de las TIC y Competitividad, los resultados arrojaron que de las 52 empresas familiares encuestadas, 8 empresas muestran un nivel bajo en el uso de las TIC, 29 empresas un uso medio y 15 un alto nivel en el uso de las TIC; por otro lado, en términos de competitividad 5 mostraron un nivel bajo, 30 un nivel medio y 17 un alto nivel de competitividad. Con estos datos, se da muestra de que las empresas familiares tiene un largo camino por recorrer en la búsqueda de una estabilidad, crecimiento y desarrollo y para nada libre de obstáculos, sino todo lo contrario, impregnado de retos y desafíos que tendrán que ir sorteando en el afán de competir en un mercado totalmente dinamizado



En conclusión, con los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede aseverar que el uso de las TIC en las empresas familiares de la Región Valles, Jalisco, se ve reflejado en sus actividades cotidianas y que estas han ido comprendiendo la gran necesidad de implementarlas y aunque existe cierta resistencia a los cambios sobre todo tecnológicos, saben que el dinamismo global del mercado requiere de hacerlo y apostarle a estos cambios sobre todo para lograr la competitividad ante sus homólogos, aunque también por otro lado, las limitantes económicas propias de estas empresas, obstaculizan en gran medida la implementación de las TIC, por lo que las empresas familiares enfrentan retos de índole económico, estructural y de cambios a entornos más innovadores y competitivos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arriaza, K. y Berumen, S. (2006) Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como potenciadoras de la comunicación y el conocimiento en los sectores industriales de Bogotá. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*, 10(2), 323-338. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30910204>
- Barroso, A. & Barriuso, C. (2015) *Las empresas familiares*. Ed. Fundación CB, (75-94). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9199968>
- Belausteguigoitia, I. (2017) *Empresas familiares: dinámicas, equilibrio y consolidación*. Ed. Mc Graw Hill (4ª edición).
- Bernal J.; Duréndez, A. & Meroño, A. (2016) Implantación y uso de las TICs en las empresas familiares. *Revista Estrategia Financiera*. 336, 58-64. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5383440>
- Brynjolfsson, E. & Hitt, L. (1996). Paradox Lost? Firm Level Evidence on the Returns to Information Systems Spends. *Management Science*, 42 (4), 541-558. <http://www.jstor.org/stable/2634387>
- Choudrie, J., Islam, M., Wahid, F., Bass, J. & Priyatma, J. (2017). *Information and Communication Technologies for Development*. Springer.
- Díaz, H. (2017). Tecnologías de la información y comunicación y crecimiento económico. *Economía Informa*, 405, 30-45. <https://doi.org/10.1016/j.ecin.2017.07.002>



- Discua A., Hamilton E. & Jack, S.L. (2012) Understanding entrepreneurial cultures in family businesses: A study of family entrepreneurial teams in Honduras. *Journal of Family Business Strategy*, 3, 147–161. DOI: 10.1016/J.JFBS.2012.05.002
- Fletcher, D. Melin, L. & Gimeno, A. (2012). Culture and values in family business-A review and suggestions for future research. *Journal of Family Business Strategy*, 3, 127-13. <https://doi.org/10.1016/j.jfbs.2012.06.001>
- Flores, J.; Flores, J. & Vidrio, S. (2018). La competitividad, innovación y tecnologías de la información y la comunicación en las empresas familiares de Colima. D. Arrieta, (eds.) En la gestión estratégica ante la calidad y productividad organizacional, 67-79. ERCOFAN-México.
- García, E.; Rialp, A. & Rialp, J. (2008) Unificación de las TIC y procesos de integración en las fusiones y adquisiciones horizontales. *Universia Business Review*, 19, 24-41. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43301902>
- González, C. & Sánchez, I. (2017) Sustentabilidad y competitividad en empresas familiares restauranteras. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(79), 427-441 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055964006>
- Gutiérrez, S. (2015) Emprendimiento en las empresas familiares. *Revista iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*. 4(7), 163-181 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5294260>
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. Ed. Trillas (6ª edición).
- Hirsch, J.; Almaraz, I. & Ríos, M. (2015). La preparación de las empresas manufactureras del Estado de Querétaro, México, en el área de las tecnologías de información y comunicación. *Suma de Negocios*, 6(4), 166-177. DOI: 10.1016/j.sumneg.2015.08.012
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI. (2019). Censos Económicos 2019. México, disponible en: <https://www.inegi.org.mx/programas/ce/2019/>
- Laudon K. & Laudon J., (2008) *Sistemas de Información Gerencial. Administración de la Empresa Digital*. 10ma. Edición, Pearson, Prentice Hall.



- Otero, S. & Taddei, C. (2018) Competitividad de empresas familiares. *Interciencia*, 43(4), 236-241.  
<https://www.redalyc.org/journal/339/33957240003/html/>
- Pacheco, D. & Rodríguez, R. (2019). Las TIC como estrategia competitiva en la gestión empresarial. *Revista Enfoques*, 3(12), 286-298. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968062004>
- Pacheco, M. (2005) Competitividad: reto interconectado empresa-país. *Mercados y Negocios*, 11, 25-36. <https://www.redalyc.org/pdf/5718/571864036004.pdf>
- Pedraza, N.; Sánchez, A. & Francisco, G. (2006): La importancia de la adopción de TIC en las PYMES mexicanas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana* 66.  
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2006/pmsagf.htm>
- Pérez, M.; Martínez, Á.; De Luis, M. & Vela, M. (2004) Las tecnologías de la información y las comunicaciones y la mejora de los resultados empresariales. *Revista Galega de Economía*, 13(1-2), 0. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39113211>
- Pérez, R. (2012) Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se consolidan en las empresas españolas a pesar de la crisis económica: Análisis comparativo entre 2005 y 2009. *Cuadernos de Contabilidad*, 13(33), 479-503.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=383670635003>
- Porter, M. & Millar, V. (1985). How information gives you competitive advantage. *Harvard Business Review*, 63(4), 149-161. <https://hbr.org/1985/07/how-information-gives-you-competitive-advantage>
- Romero, L. (2006) Competitividad y productividad en empresas familiares pymes *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 57, 131-141. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20605708>
- Salazar, V.; Moreno, J.; Rojas, I.; Islas, L. (2018) Nivel de adopción de tecnologías de la información y la comunicación en empresas comercializadoras de mango en Nayarit – México. *Estudios Gerenciales*, 34(148), 292-304. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.148.2639>
- Saldaña, J.; Bojórquez, L.; Carlos, C. & García, E. (2021) Impacto del uso de las TIC en la Competitividad de las PyMEs en Aguascalientes, México. *Conciencia Tecnológica*, 61.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94467989004>



- Saldarriaga, J. G. (2007). Factores determinantes de la competitividad de las empresas antioqueñas en el contexto de la globalización. *El ÁGORA USB*, 7(1), 65-76. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=407748996005>
- Sistema de Información Empresarial Mexicana (SIEM). Disponible en [www.siem.gob.mx](http://www.siem.gob.mx)
- Solleiro, J. & Castañon, R. (2005), Los desafíos de la competitividad. Competitiveness and innovation systems the challenges for México's insertion in the global context. *Technovation*, 25(9), 1059-1070. DOI: [10.1016/j.technovation.2004.02.005](https://doi.org/10.1016/j.technovation.2004.02.005)
- Valenzuela, M. & Pérez, S. (2017) Estudio comparativo de la competitividad en las empresas familiares y las empresas no familiares del sector comercial del Valle de Mexicali. *Revista Global de Negocios*, 5(5), 13-24. <https://ssrn.com/abstract=2916322>
- Vega A., Flores, M., Quinteros, M., & Moreno, E. (2013). La profesionalización como factor de competitividad: Un análisis de las empresas familiares del Sector Industrial, en Tijuana, B.C., México. *Revista Internacional Administración & Finanzas (RIAF)*, 6(1), 23-38. <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v6n1-2013/RIAF-V6N1-2013-Sample.pdf>
- Vilaseca, J.; Torrent, Joan; Lladós, J. & Garay, L. (2007) Tecnologías de la Información y Comunicación, innovación y actividad turística: hacia la empresa en red. *Cuadernos de Turismo*, 19, 217-240. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39801911>

