



# Las Tecnologías de Información y su influencia en el Desempeño Empresarial; una revisión teórica (Information technologies and their influence on business performance: a theoretical review)

María Marysol Baez-Portillo<sup>1</sup>; Manuel Alexis Vázquez-Zacarías<sup>2</sup> y Oscar Ernesto Hernández-Ponce<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universidad Autónoma de Nuevo León – Facultad de Contaduría Pública y Administración (México), [maria.baezp@uanl.edu.mx](mailto:maria.baezp@uanl.edu.mx) , <https://orcid.org/0000-0003-1231-4106h>

<sup>2</sup> Universidad Autónoma de Nuevo León – Facultad de Contaduría Pública y Administración (México), [manuel.vazquezcr@uanl.edu.mx](mailto:manuel.vazquezcr@uanl.edu.mx), <https://orcid.org/0000-0002-4318-4888>

<sup>3</sup> Instituto Tecnológico de Sonora (México), [ohernandez@itson.edu.mx](mailto:ohernandez@itson.edu.mx) , <https://orcid.org/0000-0001-7169-8854>

---

*Información revisada por pares*

*Fecha de recepción: 25 de abril del 2024*

*Fecha de aceptación: 15 de mayo del 2024*

*Fecha de publicación en línea: 30 de noviembre del 2024*

*DOI: <https://doi.org/10.29105/vtga10.6-1047>*

---

## Resumen

Hoy en día las empresas se enfrentan a innumerables desafíos y no es la excepción para las Pequeñas y Medianas Empresas. Continuamente las PyMES están en la búsqueda de optimizar sus recursos y capacidades para mejorar su desempeño empresarial y ser cada vez más competitivos en el mercado. Es por ello, que el propósito de este trabajo investigativo es realizar un estudio teórico, a través de los datos empíricos disponibles, que permita conocer la influencia existente entre las tecnologías de información y el desempeño empresarial. Para ello, se analizaron las variables bajo estudio desde una perspectiva teórica y se encontraron los siguientes hallazgos. Algunos autores coinciden en que sí existe una influencia significativa de las Capacidades de TI en el desempeño empresarial, sin embargo, en algunos casos, esta necesita ser mediada por algunas otras variables. Además, se encontró que algunos investigadores coinciden en que las inversiones en TI son cada vez más importantes para el desarrollo competitivo y futuro de los negocios.

**Palabras clave:** Desempeño empresarial, Tecnologías de Información, Capacidad  
**Códigos JEL:** D24, M15, J24

## Abstract

Today's companies face innumerable challenges and this is no exception for Small and Medium Enterprises. SMEs are continually seeking to optimize their resources and capabilities to improve their business performance and become increasingly competitive in the market. For this reason, the purpose of this research work is to carry out a theoretical study, through the available empirical data, which allows to know the existing influence between information technologies and business performance. For this purpose, the variables under study were analyzed from a theoretical perspective and the following findings were found. Some authors agree that there is a significant influence of IT Capabilities on business performance, however, in some cases, this needs to be mediated by some other variables. In addition, it was found that some researchers agree that IT investments are increasingly important for competitive and future business development.

**Key words:** Business Performance, Information Technology, Capability  
**JEL Codes:** D24, M15, J24.

## Introducción

Actualmente, las empresas enfrentan diversos desafíos económicos y administrativos, que amenazan su subsistencia en el mercado. Por ello, los directivos necesitan gestionar información que permita generar conocimiento que confluya en crear acciones convenientes para un mejor desempeño (Whitelock, 2018).

Dado el entorno empresarial globalizado y cambiante, adyacente a los avances sin precedentes de los elementos tecnológicos, se obliga a las empresas a volverse más innovadoras y ágiles en la manera en la que identifican y responden a las necesidades y deseos cambiantes de sus clientes (Aydiner, et al., 2019).

En México, estos retos no eximen a las Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES), debido a que constituyen la parte medular de la economía del país por su eminente repercusión en la generación de empleos y en la producción de la nación (Islas, López y Palomo, 2020). Del mismo modo, este tipo de organizaciones, afrontan problemáticas como liquidez limitada, ausencia de financiamiento, insuficiencia en las redes de apoyo e inconvenientes para innovar (Ramos, Cruz y Hernández, 2022).

Aun cuando este tipo de empresas, poseen diferencias significativas en su capital financiero, experiencia y habilidades de gestión, en contraste con las grandes compañías, no dejan de ser vitales para el desarrollo económico de cualquier país, (Consoli, 2012). Además de esto, las empresas constantemente están orientadas en el cumplimiento de sus objetivos, mediante la mejora continua de sus procesos, no dejando de lado la importancia del respaldo de sus trabajadores (De la Mora, Segovia y Hernández, 2022). Por esto, resulta imperante la búsqueda continua de estrategias que posibiliten el mejoramiento del desempeño empresarial a través del uso adecuado de sus recursos y capacidades.

Con el propósito de que las PyMES sean una fuente de crecimiento en México, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la Secretaría de Economía, monitorean indicadores de competitividad y productividad ya que según la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad (ENAPROCE) el 35.2% de este tipo de empresas, no monitorean indicadores de desempeño, mientras que el 14.4 % solo monitorean de uno a dos indicadores (INEGI, 2018).

Camisón y Boronat (2004), explican el desempeño a través de indicadores internos y externos a la organización. Estos indicadores según Fong, Flores y Cardoza (2017), se abordan desde la Visión Basada en Recursos (RBV). Señalando Newbert (2007), 32 capacidades internas básicas para el monitoreo del desempeño empresarial.

Por mencionar algunas de estas capacidades se traen a colación la innovación organizacional, la orientación al mercado, los recursos humanos y las tecnologías de información, siendo estas últimas capacidades organizacionales el objeto de este estudio.

Las tecnologías de información evolucionan a un ritmo vertiginoso. La pericia en el aprovechamiento eficiente de esta herramienta, provee a la empresa de recursos para el desarrollo integral de sus trabajadores y para la resolución oportuna de problemáticas. Así mismo, permite el impulso de la competitividad y del desempeño de la empresa. Es tal su importancia, que en el Foro económico mundial en su edición 2020 se proyecta esta herramienta como uno de los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones y sociedad (Miró-Pérez, 2020).

En un estudio realizado por Akram, et al., (2018) a 346 empleados de empresas manufactureras y de servicios de Pakistán, se exploran los impactos de la Capacidad de Tecnologías de Información (CTI) en el desempeño de la organización. Para estimar las relaciones propuestas en el modelo conceptual, se utilizó el modelado de ecuaciones estructurales. Los efectos directos de la CTI fueron significativos sobre el rendimiento organizativo percibido ( $\beta=0,292$ ,  $p<0,000$ ).

Esta investigación es relevante, dado que la mejora del desempeño empresarial es uno de los desafíos a los que se enfrentan las empresas hoy en día, y las capacidades como las tecnologías de información son un indicador necesario en este contexto. Partiendo de esta problemática, es necesario conocer a partir de la evidencia empírica, si esta capacidad tiene alguna influencia significativa en el desempeño de una organización.

Además, de acuerdo con Wright (2015), la teoría favorece el entendimiento sobre los hechos de los fenómenos y sus relaciones causales de que ocurran o no ciertos hechos. Por tal motivo, desde una perspectiva teórica, surge la necesidad de dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Las tecnologías de información influyen significativamente en el desempeño empresarial?

Cabe aclarar, que, aunque una hipótesis debe tener potencia descriptiva y explicativa según Ñaupas, et al., (2018), debido a que este trabajo investigativo forma parte de una investigación con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y explicativo, solo se plantea la hipótesis desde un punto de vista teórico: Son las tecnologías de información, una capacidad que influye significativamente en el desempeño empresarial.

Para dar respuesta a lo anterior se establece como objetivo realizar un estudio teórico, a través de los datos empíricos disponibles, que permita conocer la influencia existente entre las tecnologías de información y el desempeño empresarial.

## **Marco teórico**

### ***Contextualización***

A partir de los años ochenta la gestión estratégica se remite al desempeño competitivo exitoso, la relevancia de los factores externos de la empresa (la estructura de la industria), a través de la Teoría

Estructural (Porter, 1980), y de los factores internos de la empresa, mediante la Teoría de los Recursos y Capacidades (Wernerfelt, 1984; Barney, 1991).

En un estudio bibliométrico realizado por (Fong, Flores y Cardoza, 2017), se encontró que la Teoría de Recursos y Capacidades, es uno de los modelos teóricos más importantes para la investigación que se lleva a cabo en la gestión estratégica y por ende en el desempeño empresarial.

En el entorno dinámico actual, las empresas se ven inmersas en una imperante necesidad de ser cada vez más competitivos para permanecer en los mercados y satisfacer los requerimientos de los clientes. Para ello, buscan infinidad de estrategias que les permitan incrementar sus ganancias, optimizar sus recursos o mejorar sus indicadores de desempeño, ya sea, a través de la innovación de sus negocios, de la gestión del conocimiento o de la adopción de nuevas tecnologías.

En recientes investigaciones empíricas (Dawar, 2018; Hagiú y Wright, 2020), se encontraron hallazgos sobre la importancia de los recursos de información, y un claro ejemplo son los basados en el cliente, lo cual, conlleva a la utilización eficiente de la capacidad de tecnologías de información para recolectar, almacenar y analizar estos datos para la toma correcta y oportuna de decisiones.

### ***Desempeño***

El desempeño se ha estudiado a lo largo del tiempo desde diferentes conceptualizaciones. Algunos estudiosos de tiempo más atrás, como Yoder (1973), enuncia que el desempeño es un método juicioso usado en las empresas para estimar el valor de las personalidades y las contribuciones que proporciona cada integrante del equipo y así medir su capacidad.

Los autores Larrañaga (1974), Sikula (1982) y Gibson (1996), coinciden en que el desempeño es una medida o evaluación sistemática. Soares Santos, Reis Neto y Verwaal (2018), mencionan que el desempeño son las destrezas con las que un trabajador ejecuta sus funciones principales y que ayudan a la empresa a lograr sus metas y coincide con Qalati, et al., (2022), que expresan que el desempeño se relaciona con la capacidad que demuestra el trabajador para que sus habilidades ayuden a su empresa a lograr sus objetivos.

El desempeño es en parte una función del liderazgo, es decir, los líderes deben enfocarse en mejorar las intenciones de los empleados en cooperar en el cumplimiento de metas, esto es, perfeccionar estos comportamientos para impactar positivamente en el éxito organizacional (Mastrangelo, Eddy y Lorenzet, 2014).

### ***Desempeño empresarial***

En los distintos estudios que se han revisado se identifica como sinónimo del desempeño empresarial al desempeño organizacional, al desempeño laboral o al rendimiento, para efectos de este estudio se hará referencia al mismo como desempeño empresarial.

Los inicios del concepto de desempeño organizacional, datan desde las teorías de la planeación estratégica y lo que se conoce como administración por objetivos. Barnard (1938) refiere al desempeño de la empresa como el logro de sus objetivos, de la misma manera que Etzioni (1960) lo hace dentro de la Teoría estructuralista.

En tal sentido, el desempeño empresarial (DE) alude al resultado efectivo de la suma de los logros de las distintas áreas administrativas, vinculadas por medio de un propósito determinado (Morales, 2020). O bien, a la habilidad que tiene una organización para utilizar eficazmente sus recursos y alcanzar los resultados esperados (Madella et al., 2005).

### ***Capacidad de Tecnologías de Información CIT***

Actualmente, la literatura hace referencia a que las tecnologías de información es uno de los temas de investigación más desarrollados en cuanto a la adopción de este tipo de tecnologías y al uso adecuado de las mismas. El modelo teórico de aceptación de tecnología (TAM), la teoría unificada de la aceptación (UTAUT) y el uso de la tecnología (UTAUT2), han aportado valiosas ideas sobre los factores determinantes de la adopción y el uso de la tecnología, sin embargo, en la opinión de Al-Emran (2023) han pasado por algo las repercusiones posteriores del uso de la tecnología.

Por otra parte, existe una relación de la Teoría Basada en Recursos y tres conceptos centrales. Estos conceptos son recursos firmes, ventaja competitiva y ventaja competitiva sostenida. Los recursos contienen todos los activos, capacidades, procesos organizacionales, atributos de la empresa, información y conocimiento, por mencionar algunos; todos controlados por una empresa (Barney, 1991).

Las capacidades, de la misma manera que los recursos, han experimentado múltiples clasificaciones con el transcurso de la historia académica, las cuales van desde su observancia como capacidades básicas y comunes, hasta avanzadas y estratégicamente importantes (Schriber y Löwstedt, 2015).

En un estudio realizado por Newbert (2007), declaró que existen 26 recursos y 32 capacidades internas básicas para mejorar el desempeño empresarial. Una de esas capacidades es la Capacidad de Tecnologías de Información, abordada en este estudio desde una perspectiva teórica.

En la opinión de Amit y Schoemaker (1993) una capacidad es la facultad de gestionar apropiadamente los recursos para ejecutar de manera precisa una tarea dentro de la organización. Por su parte, Ortega (2009) menciona que una capacidad es una capacidad funcional, operativa o tecnológica de orden inferior. Mientras que a la luz de la Visión Basada en Recursos RBV, una capacidad se describe como el despliegue y reorganización de recursos para mejorar la productividad y lograr los objetivos estratégicos (Makadok, 2001).

En este sentido, la Capacidad de Tecnologías de Información (CTI) es una capacidad para generar valor comercial utilizando sus activos y conocimientos de TI. La CTI de una empresa se integra por la infraestructura de TI, los recursos humanos de TI, las habilidades técnicas y de gestión de TI, e intangibles habilitados para TI, incluidos los activos de conocimiento y la orientación al cliente (Bharadwaj, 2000).

Por su parte, Rodríguez y Peña (2012), expresan que la Capacidad de Tecnologías de Información se puede definir como la habilidad de una empresa para aprovechar su recurso de TI, coincidiendo con Zhang, Sarker y McCullough (2008), en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el mejoramiento de los procesos de negocio.

Así pues, puesto que una fuente de ventaja competitiva es centrarse en el cliente, la información que te proporcionan las tecnologías de información y sus bases de datos, son pieza clave para comprender profundamente las necesidades del cliente y enfocarse en crear e implementar estrategias que conlleven la satisfacción de estas necesidades. El valor que se le da a la capacidad de transformar la información en conocimientos y a su vez en estrategias, es lo que distingue a unas empresas de otras (Varadarajan, 2020).

## **Método**

Este estudio investigativo fue de tipo documental ya que según Bernal (2010) se centra en el análisis de las obras académicas existentes con la intención de captar, revisar y clasificar determinada información, con la finalidad de lograr el objetivo planteado en la investigación.

El estudio se focaliza en hacer una indagación bibliográfica sobre la influencia que tiene la capacidad de tecnologías de información en el desempeño empresarial a través de la metodología de Creswell (2009), quien explica que deben considerarse los siguientes elementos en este tipo de investigaciones:

- a) Selección del tema; por medio de la búsqueda de información en revistas de alto impacto, resaltando palabras clave y reflexionando juicios de investigadores académicos y autoridades en el tópico.
- b) Verificación de material bibliográfico; para informarse sobre los escritos recientes sobre el tema, como soporte para diseñar la pregunta de investigación, encontrar vacíos y áreas de oportunidad.
- c) Utilización de técnicas de diseño; realización de mapa literario con temáticas y pautas a seguir.
- d) Indagación computarizada; en artículos, bases de datos y plataformas de investigación.
- e) Conceptualización de la información; observando el tema, la problemática, los modelos

teóricos, los sujetos de estudio y los resultados.

- f) Organización de la información; sostenidos en softwares para la clasificación y archivado de información, con base a las líneas señaladas anticipadamente.
- g) Redacción final; sostenidos en normas de redacción y publicación como el Manual de la Asociación Americana de Psicología APA.

Para efectos de este estudio, se adaptó la metodología mencionada anteriormente, describiendo a continuación de manera clara y concisa cada uno de los pasos llevados a cabo, a partir de la pregunta de investigación.

En primer lugar, se realizó una pesquisa documental en diversas fuentes de información como bases de datos que son repositorio de revistas de alto impacto, organizaciones no gubernamentales, institutos con bases de datos estadísticos y encuestas nacionales. Las bases de datos consultadas como Scopus, Web of Science, Google Scholar y Scielo, tienen reconocimiento internacional y garantizan la calidad de sus publicaciones por sus estrictos criterios de evaluación.

Seguido de ello se organizó la información de lo general a lo particular, y posteriormente se clasificó según las palabras clave de la investigación; Teoría de los recursos y capacidades, capacidad, tecnologías de información, desempeño y desempeño empresarial, con apoyo de una hoja de cálculo de la herramienta computacional Microsoft Excel.

Posteriormente, a través de la revisión de la literatura encontrada, se identificaron las teorías, conceptos, aportaciones científicas y hallazgos de los estudios empíricos realizados por los académicos a lo largo del tiempo.

Acto seguido, se hizo una valoración cualitativa de la información recolectada en los estudios y publicaciones realizados por la comunidad investigadora.

Finalmente, se redactó el manuscrito en el marco de las normas de redacción y publicación de la Asociación Americana de Psicología APA en su séptima edición.

## **Resultados**

En este apartado se presentan los hallazgos encontrados en algunos estudios empíricos. En ellos se muestra la influencia que tienen las Tecnologías de Información en el Desempeño Empresarial, así como el lugar donde fue llevado a cabo el estudio, los sujetos, la metodología y la técnica estadística utilizada para llegar a los resultados encontrados.

Se hizo una revisión teórica a un total de 64 artículos, distribuidos de la siguiente manera: 5 artículos contextualizan el objeto de estudio a nivel internacional y nacional, 22 artículos contextualizan tanto las variables del estudio como el entorno organizativo en el que se desenvuelven, 7 artículos expresan teorías o perspectivas teóricas, 15 artículos muestran conceptos sobre el

desempeño y desempeño empresarial, 9 artículos hacen referencia a definiciones de capacidad y capacidad de tecnologías de información y 6 artículos describen los resultados de estudios que analizaron la capacidad de TI y su relación con el desempeño empresarial u otras variables.

Las organizaciones, se han servido de las Tecnologías de Información desde su nacimiento, debido a que permiten, por una parte, apoyar a los procesos de negocio, y por otra, al procesamiento, gestión y distribución de la información que generan (Ganju et al., 2015; Kim et al., 2011). Sin embargo, su costo de inversión ha originado que las TI sean objeto de un número considerable de trabajos investigativos que les han prestado atención, con la finalidad de determinar su impacto en el desempeño empresarial (Tam, 1998; Cline y Guynes, 2001; Phiri y Weiguo, 2013; Ong y Chen, 2014).

En Indonesia, tuvo lugar un estudio dirigido a personal de niveles directivos y de supervisión de 130 Pymes. A través del modelado de ecuaciones estructurales mediante el software estadístico AMOS, se encontró que la inversión en Tecnologías de Información, tiene un impacto significativo en el desempeño empresarial de las Pymes bajo estudio (Purnama y Subroto, 2016).

Del mismo modo, un estudio llevado a cabo en Vietnam, a través de los modelos de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM), analiza datos recopilados de 247 PyMES. Los resultados muestran que las capacidades de TI desempeñan un papel crucial a la hora de estimular la ambidestreza, la resiliencia y el desempeño de las PyMES. Destacando solo los resultados de la H6 para efectos de este estudio, el hallazgo encontrado fue que las Capacidades de TI tienen una influencia positiva en el desempeño de la empresa con un coeficiente=0.393 y un  $p=0.000$ . Además, el estudio proporciona contribuciones teóricas e implicaciones gerenciales para mejorar el desempeño empresarial y lograr el desarrollo sostenible (Trieu et al., 2023).

Así pues, Limón y De la Garza (2018) del mismo modo que los estudios anteriores, expresan que las Tecnologías de Información favorecen el desempeño de las pequeñas y medianas empresas estudiadas. Este estudio de orden cuantitativo y alcance exploratorio, se llevó a cabo en 106 PyMES del sector de servicios del noreste de México. A través de un análisis factorial, los datos recolectados arrojaron resultados que indican que la variable dependiente desempeño organizacional tiene una relación fuerte con las TI, con un  $p<0.001$  y con una  $R^2$  aceptable en un 0.137. Los modelos planteados resultan significativos al contemplar en ambas regresiones una F alta (8.21 y 15,926) y con una significancia de 0.01 y 0.001, respectivamente, lo cual sustenta la hipótesis planteada, concluyendo que el uso de las Tecnologías de Información influye en el Desempeño Organizacional.

Así como los estudios anteriores que expresan que las Capacidades de Tecnologías de Información tienen una influencia en el Desempeño empresarial, existen otros estudios que manifiestan tener una relación indirecta, o bien la relación existente es mediada por alguna otra

variable.

Tal es el caso de un estudio realizado por De la Cruz, Ábrego-Almazán y Medina-Quintero (2022) a 388 a dueños o gerentes de PyMES en Tamaulipas, México, tuvo como objetivo analizar el efecto de las capacidades de TI en el rendimiento organizacional, a través de la alineación estratégica de tecnologías, el aprendizaje organizacional y la agilidad de procesos. Mediante la técnica de ecuaciones estructurales no se encontró una relación directa significativa entre las capacidades de TI y el rendimiento organizacional. No obstante, sí se encontró una relación significativa cuando ésta se deriva de la combinación con otras variables como es el caso del aprendizaje organizacional (0.84 y  $p < 0.001$ ); la agilidad de procesos (0.80 y  $p < 0.001$ ) y la alineación estratégica (0.82 y  $p < 0.001$ )

De la misma manera que en el estudio anterior, en un trabajo investigativo realizado en España a ejecutivos de 63 empresas, a través del modelado de ecuaciones estructurales se encontró que las capacidades basadas en TI, aumentan el desempeño de la empresa indirectamente por medio de la capacidad de la estrategia ambiental (Benitez-Amado y Walczuch, 2012).

## Discusión

En la opinión de López, (2022), si una organización desea cumplir con los objetivos planteados, se debe tomar en consideración las variables que favorezcan la mejora del desempeño de los empleados, permitiendo la generación de una cultura organizacional y el logro de las metas de la empresa.

La teoría de la Visión basada en los recursos y capacidades comprende todos los activos y atributos de la empresa, además de los procesos organizativos, conocimientos y capacidades que coayuden a gestar y aplicar estrategias que permita el desempeño empresarial y ser altamente competitivos (Barney, 1991).

En la opinión de Day (1994) esta perspectiva distingue los recursos de las capacidades. Los primeros, son los activos acumulados por la empresa y las capacidades, son el conjunto de aptitudes, competencias y aprendizaje colectivo que permite gestionar los recursos de la empresa de una manera óptima.

Hoy en día, resulta significativo el uso de las tecnologías de información en las organizaciones, de manera particular se da esta actividad en el grueso de las empresas que operan en el mundo, tal y como lo son las PYMES. La adopción y uso de las tecnologías pueden traer beneficios en términos de eficiencia, eficacia, innovación, crecimiento y ventajas competitivas (Consoli, 2012).

Con base a los estudios mostrados anteriormente se ha encontrado sustento teórico para determinar que las Capacidades de Tecnologías de Información sí tienen una influencia significativa en el Desempeño de las Pequeñas y Medianas Empresas.

Sin embargo, las TI no solo influyen en el Desempeño Empresarial sino también permiten a

las organizaciones perfeccionar nuevas capacidades organizacionales Luo, Fan y Zhang (2012), como la atención al cliente o la capacidad de innovar. De la misma manera, varios autores como Tam (1998), y más tarde, Hidalgo (2017); coinciden que las inversiones en Tecnologías de Información son cada vez más importantes para el desempeño y la competitividad de los negocios.

Y no solo eso, sino como lo expresa Miró-Pérez (2020) el papel de las nuevas tecnologías es de vital importancia, razón por la cual requiere de un correcto desarrollo de este, evitando la posibilidad de crear una brecha digital que conduzca a la pobreza y a la exclusión social. Por tal motivo, es necesario generar nuevas líneas de investigación en ámbitos que analicen las tecnologías de información con otros constructos como el conocimiento, la orientación al mercado, la innovación y la competitividad.

Este artículo conlleva una contribución teórica a la literatura sobre la teoría de la visión de recursos, la capacidad de tecnologías de información, el desempeño empresarial y la competitividad. Debido a que, tanto la eficacia y eficiencia en los procesos, la optimización de los recursos, la orientación al mercado y el desempeño empresarial, son base fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y el logro de una ventaja competitiva en el entorno organizativo.

Asimismo, este estudio desde el lente teórico tiene un aporte significativo a la literatura, debido a que se describen y analizan las relaciones de la capacidad de TI y su influencia en el desempeño, proporcionando información valiosa a académicos, investigadores, gerentes y dueños de empresas.

Aunado a lo anterior, se provee de una guía metodológica sencilla y práctica para la realización de estudios desde una perspectiva teórica, lo cual puede servir de base para futuros académicos que se están iniciando en el mundo de la investigación.

## Referencias

- Akram, M. S., Goraya, M. A. S., Malik, A., & Aljarallah, A. M. (2018). Organizational performance and sustainability: exploring the roles of IT capabilities and knowledge management capabilities. *Sustainability*, 10(10), 3816. <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/10/3816>
- Almatrooshi, B. , Singh, S., & Farouk , S. (2016). Determinants of organizational performance: a proposed framework. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65(6), 844-859.
- Aydiner, A., Tatoglub, E., Bayraktar, E., Zaim, S., & Delen, D. (2019). Business analytics and firm performance: The mediating role of business process performance. *Journal of business research* (96), 228-237. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296318305800>
- Barney, J. (1991). Firm resourced and sustaneid competitive advantage. *Journal of Management*, 17(1), 99-120.
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación (3era. ed.). Bogotá, Colombia: Pearson.
- Madella, A., Bayle, E., & Tome, J. (2005). The organisational performance of national swimming federations in Mediterranean countries: A comparative approach. *European Journal of Sport Science*, 5(4), 207-220. <http://doi.org/10.1080/17461390500344644>

- Bharadwaj, A. S. (2000). A resource-based perspective on information technology capability and firm performance: an empirical investigation. *MIS quarterly*, 169-196. <https://doi.org/10.2307/3250983>
- Camisón, Z. y Boronat, N. (2004). Factores determinantes del desempeño organizativo: efecto industria, incertidumbre y competencias distintas. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 10 (3), 127-143. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1096686>
- Cline, MK y Guynes, CS (2001). El impacto de la inversión en tecnología de la información en el desempeño empresarial: un estudio de caso. *Gestión de Sistemas de Información*, 18 (4).
- Consoli, D. (2012). Literature Analysis on Determinant Factors and the Impact of ICT in SMEs. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 62, 93-97. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.016>
- Creswell, J. (2009) Chapter II. University of Nebraska-Lincoln (3ra ed.). Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (pp.32-57) United States: SAGE.
- De la cruz Maldonado, J. C., Almazán, D. A., & Quintero, J. M. M. (2022). Efectos de las capacidades TI y organizacionales en el rendimiento de pymes. *Contaduría y administración*, 67(2), 9.
- De la Mora Yocupicio, A., Romo, A. S., & Ponce, Ó. E. H. (2022). Revisión teórica de la cohesión y su influencia en el desempeño laboral. *Vinculatégica EFAN*, 8(1), 143-152.
- Etzioni, A. (1960). Two Approaches to Organizational Analysis: A Critique and A Suggestion. *Administrative Science Quarterly*, 5(2), 257-278. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1437011](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1437011)
- Fong Reynoso, C., Flores Valenzuela, K., & Cardoza Campos, L. (2017). Resource based-theory: a bibliometric analysis. *Revista electrónica Nova Scientia*, 9(19), 411-440. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052017000200411&script=sci\\_abstract&tlng=en](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-07052017000200411&script=sci_abstract&tlng=en)
- Ganju, K. K., Pavlou, P. A., y Banker, R. D. (2015). Does Information and Communication Technology Lead to the Well-Being of Nations? A Country-Level Empirical Investigation. *MIS Quarterly*, 40(2), 417-430. <https://doi.org/10.25300/misq/2016/40.2.07>
- Gibson, J. (1996). *Las organizaciones*. Colombia: McGraw-Hill.
- Hidalgo Peñate, M. (2017). La gestión hotelera en contextos de cambio: el rol de las tecnologías de información en la agilidad organizativa (Doctoral dissertation).
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (2019). *INEGI presenta resultados de la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (ENAPROCE) 2018. Comunicado de prensa número 448/19. 2 de septiembre de 2019.* [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/especiales/ENAPROCE\\_2018.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2019/especiales/ENAPROCE_2018.pdf)
- Islas Pineda, J., López Pérez, J. F., & Palomo González, M. Á. (2020). Factores de las TIC que contribuyen a mejorar el desempeño del negocio de las MiPyMEs. *Contaduría y Administración*, 65(4), 1-20. <https://www.redalyc.org/journal/395/39571745004/39571745004.pdf>
- Khoshnaw, S., & Alavi, H. (2020). Examining the interrelation between job autonomy and job performance: A critical literature review. *Multidisciplinary Aspects of Production Engineering*, 3(1), 606-616.
- Kim, G., Shin, B., Kim, K. K., y Lee, H. G. (2011). IT Capabilities, Process-Oriented Dynamic Capabilities, and Firm Financial Performance. *Journal of the Association for Information Systems*, 12(7), 487-517. <http://doi.org/10.17705/1jais.00270>
- Larrañaga, J. (1974). La evaluación de eficiencia de personal. Caracas: Centro de Estudios Profesionales de Relaciones Industriales.
- Limón, M. L. S., & De la Garza Cárdenas, M. H. (2018). Tecnologías de información y desempeño organizacional de las pymes del noreste de México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(82),

- 298-313.
- López Robles, J. L. (2022). Factores que intervienen en el desempeño laboral en equipos de trabajo: una revisión de literatura. *Vinculatégica*, 8(4), 168-181.
- Luo, J., Fan, M. y Zhang, H. (2012) Information technology and organizational capabilities: A longitudinal study of the apparel industry. *Decision Support Systems*. 53 (1), 186-194. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2012.01.003>.
- Makadok, R. (2001). Toward a synthesis of the resource-based and dynamic-capability views of rent creation. *Strategic management journal*, 22(5), 387-401.
- Manzoor, F., Wei, L., Nurunnabi, M., Qazi, S., Shah, A., & Fallatah, S. (2019). The impact of transformational leadership on job performance and CSR as mediator in SMEs. *Sustainability*, 436.
- Mastrangelo, A., Eddy, E. R., & Lorenzet, S. J. (2014). The relationship between enduring leadership and organizational performance. *Leadership & Organization Development Journal*, 35(7), 590-604.
- Miró-Pérez, Á.-P. (2020). World Economic Forum: present and future. *Dimensión empresarial*. 18 (2). <https://doi.org/10.15665/dem.v18i2.2280>
- Morales Clark, L. (2020). Capital intelectual y desempeño organizacional: el caso de las instituciones de educación básica en México. *Revista científica Pensamiento y gestión*, 47(47).
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M.R., Palacios Vilela, J. y Romero Delgado, H.E. (2018). *Metodología de la investigación, cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Ediciones de la U.
- Newbert, S. L. (2007). Empirical research on the resource-based view of the firm: an assessment and suggestions for future research. *Strategic management journal*, 28(2), 121-146. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/smj.573>
- Ong, C.-S. y Chen, P.-Y. (2014). The effects of IT: from performance to value. *Industrial Management & Data Systems*, 114(1), 70-85.. <https://doi.org/10.1108/IMDS-01-2013-0005>
- Pedraza, N. (2020). Job Satisfaction and Organizational Commitment of Human Capital in Performance in Higher Education Institutions. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 1-29.
- Phiri, D., Weiguo, F. (2013). Inversión en tecnología de la información y desempeño empresarial en economías en desarrollo: la relación entre las prácticas de gestión y el desempeño. En: Zhang, Z., Zhang, R., Zhang, J. (eds) LISS 2012. Springer, Berlín, Heidelberg. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-32054-5\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-642-32054-5_7)
- Porter, M. (1985). Technology and competitive advantage. *Journal of business strategy*, 5(3), 60-78.
- Purnama, C., & Subroto, W. T. (2016). Competition intensity, uncertainty environmental on the use of information technology and its impact on business performance small and medium enterprises (SMEs). *International Review of Management and Marketing*, 6(4).
- Qalati, S. A., Zafar, Z., Fan, M., Limón, M. L. S., & Khaskheli, M. B. (2022). Employee performance under transformational leadership and organizational citizenship behavior: A mediated model. *Heliyon*, 8(11).
- Ramos Godinez, C. R., Álvarez, J. G. C., & Ponce, O. E. H. (2022). Determinantes del desarrollo de las MiPyMEs en localidades rurales del sur de Sonora, México. *Vinculatégica EFAN*, 8(1), 72-85.
- Schriber, S., & Löwstedt, J. (2015). Tangible resources and the development of organizational capabilities. *Scandinavian Journal of Management*, 31(1), 54-68.
- Sikula, A. (1982). *Administración de recursos humanos en empresas*. México: Limusa.
- Soares Santos, A., Reis Neto, M. T., & Verwaal, E. (2018). Does cultural capital matter for individual job performance? A large-scale survey of the impact of cultural, social and psychological capital on individual performance in Brazil. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 67(8), 1352-1370. <http://doi.org/10.1108/IJPPM-05-2017-0110>
- Tam, KY (1998). El impacto de las inversiones en tecnología de la información en el desempeño y la

- evaluación de las empresas: evidencia de economías recientemente industrializadas. *Investigación de Sistemas de Información*. 9, 85-98.
- Trieu, H. D., Van Nguyen, P., Nguyen, T. T., Vu, H. M., & Tran, K. (2023). Information technology capabilities and organizational ambidexterity facilitating organizational resilience and firm performance of SMEs. *Asia Pacific Management Review*, 28(4), 544-555. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2023.03.004>
- Wernerfelt, B. (1984) A resource-based view of the firm. *Strategic management journal*, 5(2), 171-180.
- Whitelock, V. (2018). Business analytics and firm performance: role of structured financial statement data. *Journal of business analytics*, 1(2), 81-92. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/2573234X.2018.1557020>
- Wright, P. (2015). Rethinking “Contribution”. *Journal of Management*, 41(3), 765-768. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0149206315569497>
- Yoder, D. (1973). *Personnel Management and Industrial Relations*. Michigan: Prentice-Hall.
- Zhang, M., Sarker, S., y McCullough, J. (2008). Measuring information technology capability of export-focused small or medium sized enterprises in China: Scale development and validation. *Journal of Global Information Management*, 16(3), 1–25. <https://doi.org/10.4018/jgim.2008070101>



© 2024 por los autores; licencia no exclusiva otorgada a la revista VinculaTégica EFAN  
 Este artículo es de acceso abierto y distribuido bajo una licencia de Creative Commons Atribución  
 4.0 Internacional (CC BY 4.0). Para ver una copia de esta licencia, visite  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>