

ARTÍCULO

Estudio del Impacto de las Tecnologías de información y Estilo de Aprendizaje en la Productividad de Empresas Consultoras

Study of the Impact of Information Technologies and Learning Style in the Business Productivity Consultants.



Ing. Danny Arévalo AVECILLAS, MGS.

Doctorando en Administración Estratégica de Empresas Pontificia Universidad Católica del Perú (en desarrollo).

Master in Business Administration Universidad Carlos III de Madrid en convenio directo con la Universidad Autónoma de Barcelona

Máster en Marketing y Comercio Internacional Graduado en Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)

Economista con Mención en Gestión Empresarial especializado en Finanzas en Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL)

Docente de la Facultad de Economía de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

E-mail: danny182_182@hotmail.com



Ing. Carmen Padilla Lozano, MGS.

Doctorando en Administración Estratégica de Empresas, Universidad Pontificia Católica de Perú (en curso)

Maestría en Economía - Finanzas y Proyectos Corporativos, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Guayaquil

Ingeniera Comercial, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

E-mail: carmita_86@hotmail.com

Coautor

- Ing. Carlos Sánchez Parrales, MSC.

Recepción: 22/11/2015

Aceptación: 15/12/2015

Publicación: 23/12/2015

Resumen

A través de un estudio de campo en las ciudades de Quito y Guayaquil; se presenta datos relevantes del impacto de la Implementación de Tecnologías de Información (TI), Nivel de Capacitación y Estilo de aprendizaje en la Productividad en Empresas de Servicios en consultoría en el mercado ecuatoriano. Se determinó a través de un modelo econométrico que las TI tienen mayor incidencia en la variable dependiente Productividad.

Palabras clave: *Tecnologías de Información, Capacitación, Estilo de aprendizaje, Productividad, Consultoría, Servicios.*

Abstract

Through a field study in the cities of Quito and Guayaquil; we worked with hard data for explaining the impact of the Implementation of Information Technology (IT), level of training and learning style in Business Productivity Consulting Services in the Ecuadorian market occurs. It was determined through an econometric model that ICTs have the greatest impact on the dependent variable “productivity”.

Key words: *Information Technologies, level of training, learning style, Productivity, Consulting, Services.*

Introducción

No obstante una reconocida alta presencia de las actividades primarias en el aparato productivo ecuatoriano, durante 2014 el principal sector económico según su aporte sectorial al Producto Interno Bruto de la economía ecuatoriana fue el de la manufactura (excluye refinación de petróleo), cuyo Valor Agregado Bruto representó el 13,7% del PIB de los sectores no petroleros en dicho año. A continuación se ubicó el comercio, con una participación del 12,1%, seguido por el sector de la construcción, con un 11,8%.

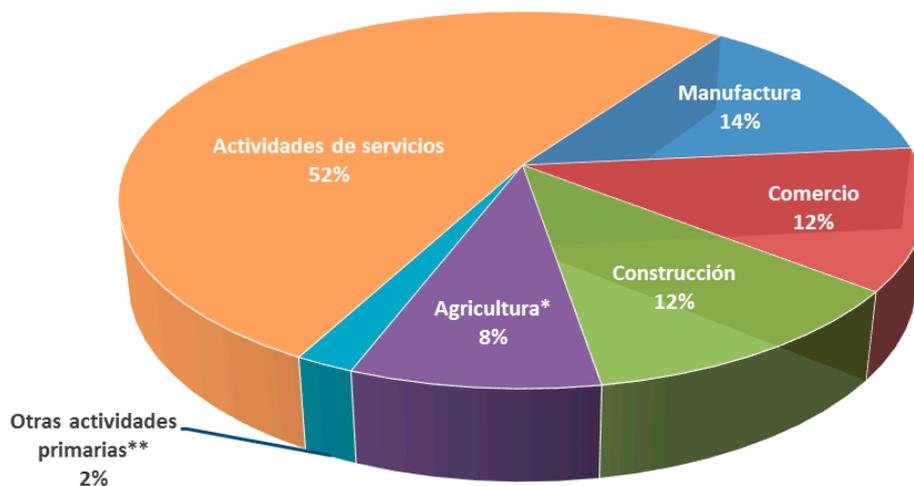
Es necesario considerar que la mayor agregación sectorial que puede observarse en una economía responde al grado de desarrollo y transformación de productos. En este sentido pueden reconocerse actividades primarias y/o extractivistas, entre las que se consideran la agricultura, ganadería, caza, silvicultura, acuicultura, pesca y minería, mismas que en su conjunto representaron el 10,4% del PIB no petrolero de Ecuador. En la misma clasificación, a continuación se identifica al sector secundario, encargado de la transformación y/o agregación de valor a los productos primarios y otros semi-elaborados, esto es básicamente la industria manufacturera en general.

Finalmente, se encuentra al sector terciario de la economía, en el cual se ubican a todas las actividades de servicios, incluyendo al comercio y la construcción. Sobre estos 2 sectores

es necesario realizar una consideración adicional, ya que los mismos, en términos de las relaciones intersectoriales en un contexto productivo, pueden funcionar tanto como soporte para otras actividades económicas, pero también como actividades económicas independientes, razón por la que es conveniente evaluar su aporte a la economía por separado. Al excluir las actividades de comercio y construcción, se obtiene que durante 2014 el sector terciario de la economía, es decir las actividades de servicios, representaron el 51,9% del PIB no petrolero. Ver figura 1.

Figura 1

Ecuador: Principales sectores económicos no petroleros
(participación año 2014)



*Incluye agricultura, ganadería, caza y silvicultura

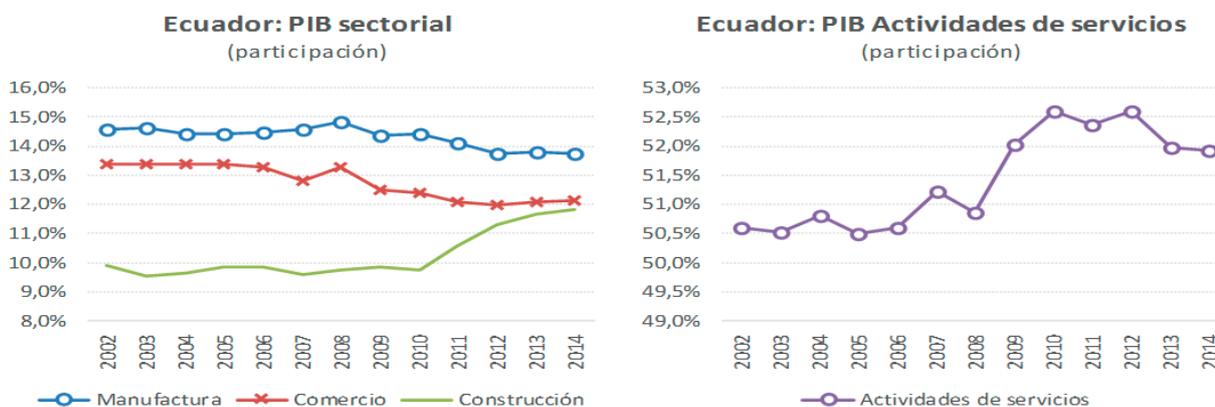
**Participación medida en términos reales

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaboración: El autor

A pesar de que la industria manufacturera se mantiene como el sector más representativo de la economía ecuatoriana (esto a nivel sectorial desagregado, y en términos de su aporte al PIB no petrolero), durante los últimos años es evidente una gradual pero leve reducción de su participación, observándose similar situación para el sector comercial. Entre 2004 y 2014, la participación de la industria manufacturera se redujo en 0,7 puntos porcentuales, mientras que la del comercio se contrajo en 1,3 puntos porcentuales, esto como consecuencia de un mayor crecimiento del sector de la construcción, que favoreció un incremento de 2,2 puntos porcentuales en su participación para el mismo período referido. No obstante los cambios que han experimentado la manufactura, comercio y construcción, durante 2014 los 3 sectores aportaron en conjunto el 37,7% del PIB no petrolero de Ecuador, lo cual no difiere significativamente del nivel promedio de 37,3% observado para el período 2004-2014. Por otro lado, las actividades de servicios registran un incremento de 1,1 puntos porcentuales en su participación en la economía no petrolera, incremento que se consolidó en 2009, año de la crisis financiera internacional y de bajos precios del petróleo, factores que derivaron en un crecimiento mínimo de la economía ecuatoriana (0,6%). Ver figura 2

Figura 2. Actividades de Servicios



Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaboración: El autor

Es importante establecer la relación que manifiestan los diferentes sectores económicos respecto al desempeño del total de la economía, en especial en lo referente a las actividades de servicios, ya que tal como se manifestó previamente, estos sectores se constituyen en proveedores de servicios que soportan la actividad de las demás actividades económicas. A pesar de que el cambio previamente descrito en la representatividad del sector terciario puede percibirse como mínimo (1,1 puntos porcentuales entre 2004 y 2014), no debe considerarse esto como una señal de un estancamiento en el dinamismo de los sectores de servicios, y más bien debe considerarse como señal de la estructura económica estable bajo la cual se ha desarrollado la actividad económica de Ecuador durante los últimos años. Cabe señalar que la participación del sector servicios en la economía no petrolera puede diferir entre sus mediciones reales (precios de un año base) y nominales (precios corrientes), esto básicamente por la dinámica de precios que enfrentan los demás sectores de la economía, sin embargo, dado que la participación en términos reales supera a la medición nominal, se reafirma la importancia que mantienen estos sectores para la economía ecuatoriana.

Marco teórico

Sistema de Variables:

Se han determinado las siguientes variables, que han sido operacionalizadas, presentadas en orden indistinto: (a) infraestructura tecnológica, (b) estilo de aprendizaje de la organización, (c) nivel de capacitación, y (d) productividad, siendo esta última la variable endógena del modelo.

Definición conceptual

Infraestructura tecnológica

Según Cobo (2009) define a las TIC como “innovaciones en computación (hardware y software), telecomunicaciones, microelectrónica y optoelectrónica que permiten el procesamiento y acumulación de enormes cantidades de información, además de una rápida distribución de la información a través de redes de comunicación” (p.298).

Existen varios tipos de investigaciones que sostienen la importancia de las TIC en entornos empresariales. Las organizaciones hoy en día requieren de infraestructuras tecnológicas necesarias para impulsar su crecimiento sostenido, mediante la optimización del acceso y la aplicación del conocimiento como fuente de ventajas competitivas (Alves de Almeida, 2005). El uso de las tecnologías de la información y comunicación dentro de las organizaciones presenta distintos roles, dependiendo de su orientación. Como lo indican Hoyos y Valencia (2012) las TIC se clasifican en el ámbito empresarial en tres distintos enfoques: (a) orientadas a la información, es decir tecnologías para el almacenamiento y procesamiento de datos, con el fin de distribuir y proporcionar información a los diferentes procesos de la organización; (b) orientadas a la

comunicación, es decir orientadas a la reducción de costos de comunicación y facilidad de transmisión de información entre diferentes áreas de una compañía; y (c) orientadas a los flujos de trabajo, que posibilitan la integración de las diferentes capacidades empresariales para la obtención de resultados y la automatización de procesos.

No obstante, ante las diferentes definiciones de las TIC, resulta necesario realizar la distinción entre sistemas de información y tecnologías de información, siendo los SI los fines, y las TIC los medios. Por ello Pérez (2005) establece una relación oferta – demanda entre sistemas y tecnología de la información. En esta relación, considera que el origen de ambas estaría en la estrategia de negocio que define las necesidades de información y, en su progresiva implementación, definen las tecnologías de información capaces de satisfacer dichas necesidades. De este modo, estas tecnologías interactúan con la estrategia, ampliando la definición de nuevas necesidades. Bajo esta definición, es posible indicar que las TIC representan el conjunto de herramientas técnicas ofertadas por el mercado de la informática y telecomunicaciones a organizaciones que buscan la implementación o el rediseño de sus sistemas de información.

Nivel de Capacitación

Según Siliceo (2006) las organizaciones deben sentar las bases sobre las cuales sus trabajadores tengan la preparación necesaria y especializada y puedan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias, es decir, no existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración, compromiso y solidaridad en los trabajadores de la empresa. De acuerdo a este autor, existen ocho propósitos importantes de la capacitación: (a) crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización; (b) clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales; (c) elevar la calidad del desempeño (d) resolver problemas y mejorar la efectividad; (e) habilitar una promoción; (f) inducir y orientar al nuevo personal en la empresa; (g) actualizar conocimientos y actitudes; y (h) preparar integralmente para la jubilación (Siliceo, 2006).

Para que esto se dé, varios autores recomiendan que las organizaciones deban aplicar técnicas de análisis de necesidades de capacitación, con el fin de determinar falencias y mejorar el desempeño. Cerna Muñoz (2014) menciona que los beneficios del análisis de necesidades de capacitación son tres: (a) aumentar la efectividad de la capacitación, proporcionando una medición objetiva de la efectividad de la capacitación actual, y mejorarla tanto a corto como a largo plazo; (b) mejorar el desempeño individual; y (c) contribuir al logro de las metas organizacionales, es decir cursos a la medida de los temas específicos del negocio.

Estilo de aprendizaje de la organización

Como Enríquez (2006) menciona el aprendizaje organizacional puede ser concebido desde dos perspectivas, de acuerdo al énfasis que se dé: como un proceso técnico o como un proceso social. Este aprendizaje como proceso técnico se caracteriza por el procesamiento y la interpretación eficaz de la información, tanto cualitativa como cuantitativa, que se presenta dentro y fuera de la organización. Esto implica la introducción de sistemas de información para el apoyo de recolección y almacenamiento de datos. Por otro lado, el aprendizaje como proceso social se enfoca en el modo en que las personas atribuyen significado a sus experiencias de trabajo, Ésta se convierte en un complemento de la perspectiva técnica, pues es comprensible que los datos no tienen significado por sí solos, ya que quienes los representan y dan valor son las personas (Enríquez Martínez, 2006).

Debido a la extensa literatura existente sobre el aprendizaje organizacional, varios han sido los intentos de operacionalización de esta variable a través de técnicas cuantitativas. Como Cobo y Romaní (2009) afirman que en esta "última década se ha experimentado en el ámbito académico un creciente interés por el desarrollo de una escala de medida que permita valorar el aprendizaje organizacional como una variable latente multidimensional". De esta forma resultaría necesario que la organización presente un alto grado en todas y cada una de estas dimensiones para afirmar que existe aprendizaje organizacional.

Un ejemplo claro es el estudio realizado por Castañeda y Fernández (2007) sobre la validación de una escala de niveles y condiciones de aprendizaje organizacional. Estos describen el aprendizaje organizacional como un proceso de adquisición y transferencia de conocimiento que se da en tres niveles: (a) individual, (b) grupal, y (c) organizacional. A su vez, requiere por lo menos de tres condiciones para que ocurra: (a) una cultura que facilite el aprendizaje, (b) un proceso de formación y capacitación, tanto técnica como institucional, y (c) la transferencia de información que se convierta en conocimiento.

Productividad

La mayoría de las organizaciones consideran su desempeño en términos del cumplimiento de metas asociadas a su misión y objetivos.

Martínez (2010), por su parte, en su estudio sobre la relación entre cultura y desempeño organizacional y productividad mediante el modelo de Denison, mide el la productividad mediante las siguientes sub variables: (a) Crecimiento de las ventas, (b) participación del mercado, (c) rentabilidad y rendimiento sobre los activos, (d) calidad de los productos y servicios, (e) desarrollo de nuevos productos y servicios, (f) satisfacción de los empleados, (g) rendimiento general de la empresa, y (h) calificación de la innovación.

Metodología (materiales y métodos)

La presente investigación es no experimental, de corte transversal y de lógica deductiva. La característica de análisis sectorial de la presente investigación demanda en primera instancia el análisis de las estadísticas a nivel macroeconómico. Para este análisis se recurrirá a información provista por organismos oficiales como el Banco Central del Ecuador, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos y el Servicio de Rentas Internas. La encuesta ha sido diseñada considerando un enfoque cuantitativo. La población de estudio corresponde a las empresas del sector de servicios de investigación de mercado localizadas en las ciudades de Guayaquil y Quito, considerando que en estas 2 ciudades se concentra la mayor actividad empresarial y las principales consultoras vinculadas al ámbito de la consultoría empresarial. Según información proporcionada por la Superintendencia de Compañías, actualmente en Ecuador existen aproximadamente 3.404 empresas que prestan servicios profesionales, científicos y técnicos, de las cuales el 18,63% (634) se dedican a actividades vinculadas a las Consultorías de Gestión Empresarial; y el 18,21% (620) se dedica a actividades de Publicidad y Estudios de Mercado, específicamente el 15,75% (536) a la Publicidad, 2,47% (84) a Estudios de Mercado y el 44,94% a otros tipos de consultoría como por ejemplo la consultoría vinculado al ámbito Legal y al de la construcción. Se sigue una técnica de muestreo aleatorio estratificado desproporcionado, que, por definición, se aplica para abordar dificultades con muestras estratificadas de tamaños desiguales, es decir, la fracción de muestreo varía en cada estrato. Por ello, se ha seleccionado una muestra de 178 consultoras, de acuerdo al cuadro a continuación.

Tabla 1. Muestra de empresas consultoras consideradas en el estudio

Segmentos	Población	Fracción de Muestreo	Muestra	GYE	QUITO
Investigación de mercados	43	80.0%	34	13	21
Tics	468	20.0%	94	41	53
Capacitación	124	40.0%	50	7	43
Total	635		178		

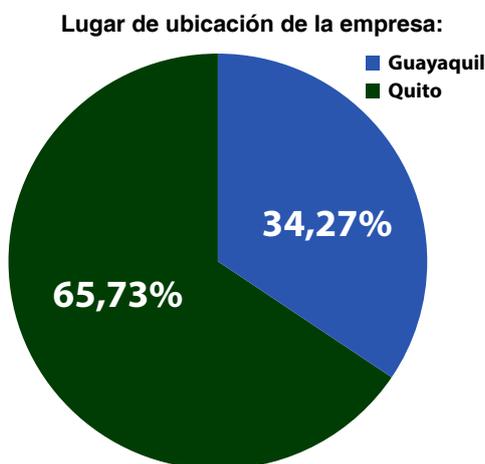
Las preguntas de investigación se centrarán en definir, en términos cuantitativos, la estructura de las empresas a ser estudiadas, evaluando volumen de actividad, generación de ingresos, costos, y niveles de inversión en Tecnologías de Información. Las preguntas de investigación se centrarán de manera general en los constructos a ser analizados en el presente estudio, como el nivel de aprendizaje de las personas que ingresan a las consultoras y el volumen de inversión en capacitación del personal. Entre las variables que se utilizarán en el modelo propuesto se ha considerado, de acuerdo a la literatura, la capacitación a los empleados, el estilo de aprendizaje y la innovación e implementación de tecnologías de información como variables independientes y su correspondiente operacionalización. Del mismo modo se ha considerado como variable dependiente la productividad empresarial y su debida operacionalización. De ese modo el método de la encuesta toma importancia debido a la información que pueda proporcionar para el desarrollo del modelo de regresión, que interprete la relación entre estas variables exógenas y su real impacto sobre la variable endógena.

Como conjugación de ambos métodos, se procederá a evaluar simulaciones estadísticas basadas en modelos de regresión, usando como input las variables analizadas y los resultados obtenidos a partir de las encuestas, de manera que se pueda determinar un comportamiento a mediano plazo y los posibles resultados si se produjeran cambios relacionados directamente al sector de consultorías en el Ecuador. Las herramientas a utilizar serán de apoyo tecnológico como el software SPSS para tabulación de datos cuantitativos.

Resultados

A continuación indicamos los resultados obtenidos de la tabulación, los cuales se han originado del archivo de SPSS que se adjunta en el digital de la presente investigación. Del total de las empresas consultoras encuestadas el 34,3% se encuentran en la ciudad de Guayaquil, y el 65,7% restante en la capital del país.

Figura 3. Destino de las empresas consultoras



Un nuevo modelo fue calculado, con tres variables independientes que determinan el nivel de productividad de las consultoras: (a) intensidad de las TI, (b) capacitación, y (c) estilo de aprendizaje, de acuerdo a la tabla 2. La ecuación que representa el modelo de regresión lineal múltiple para describir la relación entre la productividad y las tres variables independientes es el siguiente:

$$\text{Productividad} = 26,7454 + 0,3234 * (\text{intensidad en IT}) + 0,1160 * (\text{capacitación}) + 0,0543 * (\text{estilo de aprendizaje})$$

Tabla 2. Modelo econométrico de las TI y su impacto en la Productividad

Parámetro	Coefficiente	Error Esándar	t- value	p-value
Constante	26,75	1,406	19,02	0,00
Tics	0,32	0,027	12,03	0,00
Capacitación	0,12	0,049	2,35	0,02
Estilo de Aprendizaje	0,05	0,012	4,68	0,02
R ² = 67,01%			F = 108,99 *	
R ² ajustado = 66,39%			gl = 164	

* Significativo estadísticamente a un nivel de el 5%

El modelo sugiere un mayor peso para variables como la intensidad en TICs, es decir que las consultoras alcanzan un mayor grado de productividad derivada en servicios de mejor calidad, satisfacción de clientes, mayor crecimiento en ventas y rentabilidad, al generar e implementar estrategias basadas en TI enfocadas a la innovación en los servicios, innovación en los procesos, innovaciones organizacionales, mejoras en la productividad de los trabajadores y alcanzar la eficiencia en costos. De igual modo, el modelo pondera a la variable capacitación como medio para sostener el grado de productividad de las consultoras. La eficiencia en el nivel de capacitaciones esta derivado en el grado en que los trabajadores reaccionan favorablemente a las mismas, se haya producido una transferencia de conocimientos favorable, que la capacitación haya impactado favorablemente en la formación de los colaboradores, y que se implementen metodologías para la identificación de necesidades de capacitación.



fuelle: <https://www.3bits.se>

Conclusiones y Recomendaciones

Del total de las empresas consultoras encuestadas el 34,3% se encuentran en la ciudad de Guayaquil, y el 65,7% restante en la capital del país. En cuanto al tiempo de funcionamiento de las consultoras, los datos registran que la mayoría de empresas estudiadas (46,6%) tienen entre 4 a 6 años de presencia en el mercado, continuando con el 21,3% de empresas que mantienen una experiencia en el medio entre los 10 y 13 años; el 19,7% tiene aproximadamente una década y tan sólo el 11,2% de las consultoras encuestadas tienen más de 14 años en el mercado. El 1,1% restante tienen menos de 3 años o no estuvo dispuesto a proporcionar dicha información. Dentro de la investigación se ha considerado tres tipos de consultoría. De acuerdo a los datos, de las 178 instituciones encuestadas, el 52% corresponde a consultorías de publicidad, el 28% a tecnologías de información y comunicación, y el 19,1% restante se dedica a la realización de Investigación de Mercados.

En cuanto al número de trabajadores, el 32,58% tienen entre 11 a 14 empleados en nómina, mientras que el 23,03% tienen entre 6 a 10 empleados, el 20,22% de las instituciones posee entre 15 a 20 colaboradores, y el 6,74% posee más de 20 empleados. También se consultó sobre el rango promedio de retorno con base en el porcentaje de ingresos con respecto a sus ventas, para lo cual los encuestados indicaron que un 18% generaron un retorno promedio entre el 15,1% al 20%, seguido por un 16,9% con más de 35% de retorno, y el 15,2% restante indicó que su retorno en términos porcentuales fue entre el 25,1% al 30%.

Finalmente se obtuvo que el rango predominante de crecimiento

de sus ventas en términos porcentuales estuvo entre 25,1% al 30%, que corresponde al 18,5% de los encuestados, el 17,4% de las consultas indicaron un crecimiento entre el 20,1% al 25%, y finalmente el 16,3% indicaron un crecimiento del 10,1% al 15%. Las consultoras estudiadas representan en su mayoría, empresas que se han mantenido en el mercado entre 4 y 6 años y de la misma forma la mayoría se dedican a la publicidad directa o indirectamente. No obstante, las 20 empresas que se han mantenido más de 14 años brindando sus servicios, sugieren que el mercado de los servicios da apertura a la probabilidad de éxito. La mano de obra demandada por estas empresas en su mayoría no pasa los 20 individuos y, debido a que la mayor concentración de ventas se encuentra en un rango de 6 a 15 millones de dólares se puede concluir que el poder adquisitivo de los miembros de este sector es alto. Es importante mencionar que las TI son un sostén representativo para el mejoramiento de la eficiencia empresarial que luego se traduce en productividad, esto ha sido elaborado y confirmado en el presente estudio. La capacitación la sigue en orden de incidencia según el modelo, dejando al último lugar al estilo de aprendizaje, ya que se han analizado los coeficientes de cada una de estas variables y por tal motivo podemos sacar estas conclusiones. Así, la producción de servicios de consultoría se basa en la optimización de las TICs que de alguna manera genera valor agregado en los productos ofertados. Se sugiere hacer investigaciones en otros sectores para contrastar los resultados con el modelo generado en la presente investigación y buscar nuevo constructos que puedan generar un impacto importante en la productividad de las empresas de servicios.

Listado de Referencias

- Banco Mundial. (2014). Comercio de servicios (% del PIB). Obtenido de Banco Mundial: <http://datos.bancomundial.org/indicador/BG.GSR.NFSV.GD.ZS>
- Brynjolfsson, E., & Hitt, L. (1996). Paradox Lost? Firm-level evidence on the returns to information systems spending. *Management Science*, 541-558.
- Carrillo, X. (2009). Investigación de Mercado: Un aliado estratégico de la gerencia. ESPAE.
- CEPAL. (2004). Desarrollo Productivo en Economías Abiertas.
- Cerna Muñoz, L. G. (2014). Análisis Comparativo del Nivel de Capacitación en Chile y el Resto del Mundo - países desarrollados.
- Cimoli, M., & Correa, N. (2010). ICT, Learning and Growth: An evolutionary perspective. CEPAL, UNDP.
- Cobo Romani, J. C. (2009). El Concepto de Tecnologías de la Información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la Sociedad del Conocimiento. *Revista de Estudios de Comunicación - ZER*, 295 - 318.
- Crosby, L., Evans, K., & Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling: An interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing*, 68.
- Cuadrado, J. (2004). Tres preguntas en torno a los servicios: crecimiento, empleo y productividad. *Papeles de Economía Española*, 211-237.
- Cuadrado, J. R., & Maroto, A. (2006). La productividad y los servicios. La necesaria revisión de la imagen tradicional. *Productividad y Competitividad de la Economía Española*, 93-119.
- Cújar, A., Ramos, C., Hernández, H., & López, J. (2013). Cultura organizacional: evolución en la medición. *Estudios gerenciales*, 29(128), 350-355.
- Dirección de Estadística Económica. (2011). Cuaderno de trabajo No. 133: Cambio de año base para Cuentas Nacionales. Banco Central del Ecuador.
- ESOMAR. (2013). *Global Marketing Research 2013*. Amsterdam: ESOMAR.
- ESOMAR. (2014). *Global Market Research 2014*. Amsterdam: ESOMAR.
- Griliches, Z. (1999). *R&D and Productivity Growth: Recent Evidence and the Uncertain Future*. Productivity and Competitiveness.
- Hitt, L., & Brynjolfsson, E. (1996). Productivity, business profitability and consumer surplus: Three different measures of information technology value. *MIS Quarterly*, 121-142.
- Hörnell, E. (1992). *Improving productivity for competitive advantage - lessons from the best in the world*. Londres: Financial Times / Pitman Publishing.
- Melville, N. (2001). *Impact of IT investment: And industry analysis*. Irvine: Unpublished manuscript, Centre for Research on Information Technology and Organization, University of California.
- Méndez, C. (2006). *Transformación cultural en las organizaciones. Un modelo para la gestión del cambio*. Bogotá: Limusa Noriega Editores.
- OCDE. (1988). Seizing the benefits of ICT in a digital economy. Meeting of the OCDE council at Ministerial Level, 191-201.
- OCDE. (1996). *Measuring Value Added in Services*. París: OCDE.
- Porter, M. (1985). *Ventaja Competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. México: CECSA.
- Rozas, P., & Sánchez, R. (2004). *Desarrollo de Infraestructura y Crecimiento Económico: Revisión Conceptual*. CEPAL, División de Recursos Naturales e Infraestructura.
- Schwartz, H., & Davis, S. (1981). *Matching Corporate Culture and Business Strategy*. *Organizational dynamics*, summer, 30-48.
- Soria, R. (2008). *Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa en la Zona Metropolitana de Guadalajara*. 36-65.
- Yrrivaren, J. (2010). *El éxito percibido en la consultoría en tecnología de información: Un estudio de caso. Tesis para obtener el grado de doctor*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.