

EL DESARROLLO DE UN MODELO PARA LA IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE COMPETENCIAS PROFESIONALES DE LOS EGRESADOS DE LAS CARRERAS DE LICENCIATURA E INGENIERIA Y DOTAR A LAS ORGANIZACIONES DE LA OFERTA DE EGRESADOS ACORDE A SUS REQUERIMIENTOS.

Por: Héctor Carreón Mendoza

En la década de los ochenta, con la anexión de México a diversos tratados comerciales¹, inicia la apertura del país a los mercados globales y su inclusión en la dinámica económica de las naciones altamente industrializadas, con elevados niveles de tecnificación y notables estándares de desempeño en los rubros de productividad y competitividad organizacionales. Sin embargo, la expansión hacia estos nuevos mercados colocó a la industria nacional en una situación crítica, obligándola a generar estrategias de negocio que permitieran el incremento de utilidades de las empresas a través de a) mejorar los costos de operación; b) implementar técnicas de manufactura esbelta; c) adquirir un mayor control de los procesos e inventarios y d) elevar los índices de satisfacción del cliente a través de una mejor atención. Así mismo, las empresas mexicanas comenzaron a considerar y aplicar los conceptos de reingeniería, *just in time*² o mapas de procesos para identificar cadenas de valor, forzándose a abandonar su zona de confort, a analizar el desempeño de la competencia para ser capaz de evolucionar hacia esquemas de desarrollo igualmente competitivos (Peters, 1994). La apertura comercial significó, también, asumir las carencias de buena parte de la industria mexicana respecto a la infraestructura, las competencias especializadas (Lall, 1992), las redes de comercialización y las estrategias requeridas para

¹ La apertura comercial, que inicia en 1986 con la adhesión de México al Acuerdo General sobre Comercio y Aranceles (GATT, por sus siglas en inglés), alcanza su mayor hito con el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN, 1994) y la apertura posterior que siguió con la firma de los más de 20 tratados de libre comercio suscritos por el país hasta la fecha. **Invalid source specified.**

² Concepto japonés, conocido como JIT o Método Toyota, que puede definirse como *producir los elementos que se necesitan, en las cantidades que se necesitan, en el momento en que se necesitan.*

deambular por un universo comercial sin fronteras que exigía productos y servicios de excelencia. Por último, hubo que aceptar que ni los grandes contratos comerciales, ni la infraestructura necesaria para producirlos, ni la solvencia económica de las empresas garantizaban la continuidad de los negocios en el mercado mientras se careciera de capital humano capacitado para dar forma e impulso a dichos negocios: la expansión comercial requería ineludiblemente la formación de técnicos, tecnólogos, administradores y científicos en las organizaciones (Espinoza, 1997) que desearan mantenerse en el mercado.

De modo particular, retomando el objeto de estudio de la presente investigación, si bien es cierto que las instituciones educativas no consideran entre sus metas principales contribuir con sus egresados a la bolsa de trabajo de la industria de autopartes, también lo es que este sector cuenta con muy altos requerimientos en cuanto al nivel y al número de egresados que precisa. Por otra parte, aun cuando el alcance e influencia de las instituciones de educación (IES, Instituciones de Educación Superior) superior pueda estar por encima de algún giro o rama industrial, la necesidad de una mayor cercanía y colaboración entre la industria y la academia que favorezca la integración de las necesidades de la industria de autopartes en las metas programáticas de las IES regionales se ha convertido en una prioridad ineludible del sector industrial. Sin embargo, hasta el momento, los modelos de extensión universitaria que incluyen políticas de prácticas profesionales o residencias dentro de la misma actividad empresarial, no han cubierto las expectativas esperadas en los rubros de innovación, nuevos modelos de administración o de ciencia aplicada, debido a planteamientos y alcances limitados en el diseño programático. Pese a ello, los nuevos modelos de redes de conocimiento regional o, incluso, el mismo Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, enfatizan la urgencia de identificar las necesidades en innovación y tecnología para el desarrollo social y plantean nuevas formas de vinculación y modelos novedosos de gestión del conocimiento. Enfoques y planteamientos que a la fecha se perciben como un esfuerzo desarticulado y con formas disímiles de operación, incapaces de consensuar un modelo común debido, entre otros factores, a las

políticas de desarrollo regional que caracterizan a América Latina y, de modo concreto, a México (Cimoli, 1995).

Aunque sería un error metodológico afirmar que el desarrollo del recurso humano desde las IES³ y la construcción de estrategias de vinculación permitirían establecer una relación directa con el factor de la generación de valor, el alcance del trabajo de campo de la presente investigación ayudará a identificar las variables que contribuyen directamente, con las competencias administrativas, sociales y tecnológicas (Edwinson, 1997) entre los que ofertan —IES— y los que las contratan —industria de autopartes del estado de Chihuahua y, específicamente, de Ciudad Juárez—. Al respecto, Brooking (1997) plantea reiteradamente que el valor de las organizaciones está íntimamente relacionado con factores intangibles, con aspectos asociados a procesos de creatividad; de mejoramiento continuo; de rediseño de métodos, procesos o sistemas de trabajo derivados de aportaciones directas del empleado y de la creación de servicios y productos atractivos para el cliente; elementos, todos ellos, que conforman el valor agregado que los empleados, a través de sus competencias profesionales, generan en las organizaciones. Es precisamente en este punto donde el modelo de vinculación para el desarrollo de perfiles profesionales —en términos sociales, administrativos y tecnológicos— permitirá la realización de construcciones tecno-estructurales en cuanto a los requerimientos administrativos y tecnológicos, relacionadas con los conocimientos, habilidades y competencias profesionales de los futuros egresados de las IES (Wernerfelt, 1984).

³ Desarrollo del recurso en competencias tecnológicas específicas que afecten a la industria de autopartes.

Planteamiento del problema

Es innegable la carencia de procesos sistemáticos de vinculación metodológica entre las IES, las empresas de la industria de autopartes de Ciudad Juárez, Chihuahua, y los gobiernos local y estatal, para desarrollar competencias profesionales en la oferta educativa⁴ que respondan a los requerimientos profesionales técnicos, sociales y administrativos que precisan las empresas maquiladoras de autopartes. A ello se aúna la percepción de la industria maquiladora de una amplia brecha entre el cambio tecnológico y las competencias administrativas, sociales y tecnológicas de los profesionistas egresados de las IES (Bueno, 2003). Ciertamente, es una tarea imposible eliminar de modo inmediato las brechas existentes en una sociedad demandante de fuentes de trabajo bien remunerado, mejorar el nivel de calidad de vida en la comunidad objeto de este estudio, incrementar el capital social del estado de Chihuahua y, además, de proveer a la industria de recursos humanos altamente capacitados en cuanto a los conocimientos, habilidades y aptitudes que demanda la sociedad industrial, institucional y empresarial del sector de las autopartes (Crawford, 1995) para cerrar las grandes curvas de aprendizaje generadas en la empresa con la integración de empleados recién egresados⁵ de las IES, cuyas competencias adolecen de congruencia con las necesidades en tiempo real que se presentan en las organizaciones; a ello se unen los gastos asociados que no son parte del modelo de costo operacional y que, de acuerdo a las nuevas estrategias organizacionales, al no ser competencia natural de la empresa ni de sus responsabilidades, debieran transferirse ser transferidos a quienes son realmente dueños de dichas actividades, en este caso concreto, a las IES por no proveer egresados adecuadamente capacitados.

⁴ La oferta educativa de referencia sería aquella correspondiente a niveles de licenciatura, tanto en este párrafo concreto como en párrafos posteriores.

⁵ Tanto en este párrafo, como en párrafos posteriores, el término egresados remite a egresados de carreras de nivel licenciatura.

Pregunta de investigación

La presente investigación pretende establecer un acercamiento a la inmensa brecha establecida entre los planes de desarrollo humano de las organizaciones, el incremento del valor de las compañías a través del incremento del capital intelectual y su relación directa con la innovación y la productividad de dichas organizaciones, mismo que se explicita a través de las siguientes preguntas de investigación.

Pregunta principal de investigación

La pregunta principal de investigación es la que a continuación se anota:

- ④ ¿Qué relación existe entre las empresas maquiladoras de autopartes de Ciudad Juárez, Chihuahua, y las instituciones de educación superior para la formación y desarrollo de los recursos humanos?

Preguntas secundarias de investigación

1. ¿Existe un proceso que permita, a través de la vinculación, egresar estudiantes de las IES, con perfiles de egreso que incluyan las competencias profesionales acordes a los requerimientos de la industria maquiladora de autopartes de Ciudad Juárez, Chihuahua?
2. ¿Existen mecanismos, artefactos, políticas públicas, incentivos fiscales o apoyos gubernamentales que permitan establecer procesos de vinculación interinstitucional para la generación y desarrollo de profesionistas con capacidades acordes a las demandas de la industria maquiladora de autopartes de Ciudad Juárez, Chihuahua?
3. ¿Existen intereses, voluntades y objetivos comunes entre los sectores involucrados en procesos de vinculación para concertar planes a corto, mediano y largo plazo para profesionalizar las carreras universitarias de modo acorde a las necesidades de las organizaciones?

Objetivos de la investigación

Para alcanzar la meta propuesta, esto es, el desarrollo de un modelo teórico que propicie la realización de asociaciones entre las necesidades administrativas, sociales y tecnológicas que presenta la industria maquiladora de autopartes de Ciudad Juárez y un perfil profesional competente con dichas necesidades en los egresados universitarios que se incorporan al mercado laboral, se establecieron los siguientes objetivos:

Objetivo general

- ▶ Describir los procesos de vinculación, de transferencia tecnológica y de desarrollo del recurso humano entre las instituciones de educación superior y las empresas maquiladoras de autopartes de Ciudad Juárez, Chihuahua.

Objetivos específicos

1. Describir los elementos que contribuyen con mayor consistencia al logro de resultados positivos en la generación de perfiles profesionales administrativos y tecnológicos en la contratación de la oferta educativa en los procesos de vinculación.
2. Proponer estrategias orientadas a generar relaciones interdependientes y efectivas orientadas a generar relaciones interdependientes y efectivas que promuevan directa e indirectamente el desarrollo del recurso humano, contribuyendo a incrementar el valor agregado de las organizaciones a través de procesos de vinculación entre las IES, la iniciativa privada y el sector gubernamental.

Hipótesis de investigación

Para estructurar adecuadamente el presente trabajo de investigación se plantean las siguientes hipótesis:

Hipótesis principal

- ▶ La vinculación entre los sectores industrial, educativo y público mejora e incrementa las competencias profesionales de los egresados de las instituciones de educación superior.

Hipótesis secundarias

H₁. Los procesos de vinculación entre los sectores, industrial, educativo y público, reduce significativamente en tiempo y costo la curva de aprendizaje de los egresados de las instituciones de educación superior.

H₂. Los procesos de vinculación entre los sectores industrial, educativo y público incrementa el perfil profesional de los egresados de las instituciones de educación superior.

H₃. A mayor vinculación entre los sectores industrial, educativo y público, mayor disponibilidad de profesionistas egresados de las instituciones de educación superior.

H₄. Los procesos de vinculación entre los sectores industrial, educativo y público reducen en tiempo y costo la curva de aprendizaje de los egresados de las IES.

H₅. A mayor vinculación entre los sectores industrial, educativo y público, mayor desarrollo regional.

H₆. A mayor vinculación entre los sectores industrial, educativo y público, mayor innovación y desarrollo tecnológico en las organizaciones a través de los egresados de las instituciones de educación superior.

H₇. Los procesos de vinculación entre los sectores industrial, educativo y público, mayor aceptación de las organizaciones de los perfiles profesionales de los egresados de las instituciones de educación superior.

Hipótesis nula

H₀. La vinculación entre los sectores industrial, educativo y público gobiernos para la planeación y desarrollo de perfiles profesionales, administrativos, sociales y tecnológicos, no mejora ni incrementa el proceso de aceptación en la dotación de los egresados de las instituciones de educación superior en las organizaciones ni reduce la curva de aprendizaje.

Variables de la investigación

Del punto anterior se desprenden las siguientes variables:

- ▶ **Variable independiente.** Los procesos de vinculación entre los sectores industrial, educativo y público.
- ▶ **Variable dependiente.** El incremento en la aceptación y contratación de los egresados de las instituciones de educación superior por parte de las empresas maquiladores de autopartes de Ciudad Juárez, Chihuahua.

Metodología de la investigación

Instrumentos de medición y pruebas de hipótesis

La encuesta

Con el propósito de garantizar la confiabilidad, validez y objetividad de la medición se diseñó una encuesta con escala de Likert⁶, compuesta por 69 ítems —23 para el sector educativo, 23 para el del gobierno y 23 para el del sector industrial— presentados en forma de afirmaciones cuyo objetivo era calificar el objeto de actitud previamente medido en la encuesta piloto, para probar a través de

⁶ La escala de Likert —también denominada método de evaluaciones sumarias— es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación en ciencias sociales.. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración —elemento, ítem o reactivo o pregunta—. Aun cuando hay discusiones en torno a las mediciones que emplean escalas de actitudes, en el presente estudio se ha optado por considerarlas como intercalares (Nadelsticher, 1983), lo que permite el uso de pruebas paramétricas. El empleo de la escala de intervalo puede indicar por qué un objeto o evento se diferencia de otro.

métodos estadísticos aquellos reactivos que relacionaban las variables⁷, para delimitar el cuestionario final. También se determinó la validez y la confiabilidad del instrumento mediante el constructo con análisis factorial. En el cuestionario piloto se integraron reactivos relacionados con los factores ya mencionados, aplicándose a la muestra poblacional previamente descrita en el punto 1.6.2. Tras obtener el input⁸ se trabajó con la encuesta mejorada para poder reportar, en tiempo y forma, los resultados obtenidos.

Requisitos del instrumento de medición

Puede definirse la medición como un proceso crítico —íntimamente relacionado con los instrumentos de medición— consistente en vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos⁹, que permite obtener observaciones clasificadas. Tal y como se ha expuesto previamente, toda medición debe sustentarse en tres requisitos básicos: confiabilidad, validez y objetividad, cuyas definiciones se recogen en el cuadro 1.2. La validez, la confiabilidad y la objetividad deben considerarse de modo integral ya que el instrumento no sería útil a la investigación si faltara cualquiera de ellas. Así mismo, la validez y la confiabilidad no deben asumirse, sino probarse.

⁷ Es decir: a) competencias profesionales y tecnológicas de los egresados universitarios; b) competencias profesionales y tecnológicas requeridas por las organizaciones; c) procesos de vinculación empresa-gobierno-IES y, d) procesos de dotación y contratación.

⁸ La información clave que nos indicaba en que mejorar la encuesta; aspectos de redacción, aspectos de variables, aspectos que tenían que ver con el planteamiento del problema o de las mismas hipótesis, dicha información clave nos permitió ajustar la encuesta.

⁹ En términos simples, el proceso de medición permite establecer correspondencias entre el mundo conceptual y el mundo real.

Quadro 1.2
Requisitos del instrumento de medición.

REQUISITO	DESCRIPCIÓN								
Confiabilidad	Refiere al grado en que la aplicación de un ítem repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales, consistentes y coherentes.								
Validez	Refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.								
	<table border="1"> <tr> <td>Validez de contenido</td> <td>Grado en que la medición representa al concepto o variable medida.</td> </tr> <tr> <td>Validez de criterio</td> <td>Establece la validez de un instrumento de medición al compararla con algún criterio externo que pretende medir lo mismo.</td> </tr> <tr> <td>Validez del constructo</td> <td>Refiere al grado de éxito con que un instrumento representa y mide un concepto teórico.</td> </tr> <tr> <td>Validez total</td> <td>Suma de la validez de criterio, más la de contenido más la del constructo.</td> </tr> </table>	Validez de contenido	Grado en que la medición representa al concepto o variable medida.	Validez de criterio	Establece la validez de un instrumento de medición al compararla con algún criterio externo que pretende medir lo mismo.	Validez del constructo	Refiere al grado de éxito con que un instrumento representa y mide un concepto teórico.	Validez total	Suma de la validez de criterio, más la de contenido más la del constructo.
Validez de contenido	Grado en que la medición representa al concepto o variable medida.								
Validez de criterio	Establece la validez de un instrumento de medición al compararla con algún criterio externo que pretende medir lo mismo.								
Validez del constructo	Refiere al grado de éxito con que un instrumento representa y mide un concepto teórico.								
Validez total	Suma de la validez de criterio, más la de contenido más la del constructo.								
Objetividad	Grado en que el instrumento es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias del investigador o investigadores que lo que administran, califican e interpretan. Se refuerza mediante la estandarización en la aplicación del instrumento y en la evaluación de los resultados.								

Para el cálculo de la confiabilidad se utilizó el método de mitades partidas, dividiendo el conjunto total de ítems en dos mitades equivalentes para comparar la correlación existente entre los resultados de ambas. Adicionalmente, se utilizó el Alpha de Cronbach para producir un coeficiente de confiabilidad entre 0 y 1, donde cero significa nula confiabilidad y, 1, representa el máximo de confiabilidad en la aplicación del instrumento de medición. El Alpha de Cronbach permitió cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.

El capital intelectual

Frente a estos nuevos paradigmas generados en la sociedad del conocimiento, el mundo actual de los negocios exige, gente calificada, motivada, comprometida con los planes de crecimiento de la empresa, como recurso esencial para crear valor y, por ende, generar beneficios económicos.

De ahí, la importancia de buscar instrumentos eficaces de medición y registro del capital intelectual ya que, al tratarse de un activo de naturaleza intangible, sólo se percibe de modo subjetivo aun siendo conscientes de su existencia y su capacidad para agregar valor a las empresas. Es indudable que el capital intelectual ha cambiado la manera de hacer negocios, pues no sólo contribuye a determinar el valor real de las empresas sino que les agrega valor, transformando la economía moderna al incrementar la competitividad de los mercados que, a su vez, redundan en productos y servicios de mayor calidad y, por ende, en el crecimiento del índice de satisfacción del cliente¹⁰.

El capital intelectual como activo organizacional

La manufactura de productos y la transferencia del conocimiento implican procesos de aprendizaje acelerado en el manejo y asimilación de información, que impacta t en la totalidad de la organización y, de modo particular, en algunas de sus áreas funcionales; es, en este contexto, en el que capital intelectual puede considerarse el activo principal de las organizaciones. El término capital se relaciona con la producción de bienes o servicios aplicados a la ulterior producción de otros bienes y servicios, lo que significa, previamente a dicho proceso, el individuo o las organizaciones poseen ya el capital que van a utilizar para generar la producción (Espinoza, 1997). Es importante enfatizar que dado que la fuerza laboral de una empresa es, en sí misma, el mayor valor agregado de la organización, el capital que posee un individuo o una organización puede potencializarse incrementando su valor. Algo factible cuando la empresa logra implementar estrategias de negocio

¹⁰ A modo de ejemplo, Microsoft, una de las compañías más valiosas del mundo, posee ventajas competitivas originadas en su capacidad para diseñar y crear software informático de gran nivel de calidad que comercializa a través de su marca. Por tanto, el monto de una acción de esta compañía en el mercado de valores no puede ser igual a su valor en libros, o los libros deben reflejar su valor agregado. Dicha diferencia surge de una economía basada en la técnica y los conocimientos.

que favorezcan la gestión del conocimiento e integren estrategias, conocimientos y habilidades; estrategias cuya función radicará en generar valor para sus clientes, accionistas y empleados, al reconocer que el capital estructural impacta en todos los recursos utilizados para generar valor a la organización; estrategias que se definen como acciones de gestión novedosas, capaces de generar riqueza al optimizar los procesos para disminuir el desperdicio y los altos costos de la ineficiencia organizacional. Desde esta perspectiva, en las empresas contemporáneas la idea de variedad resulta de mayor relevancia que la de volumen.

Modelo Propuesto

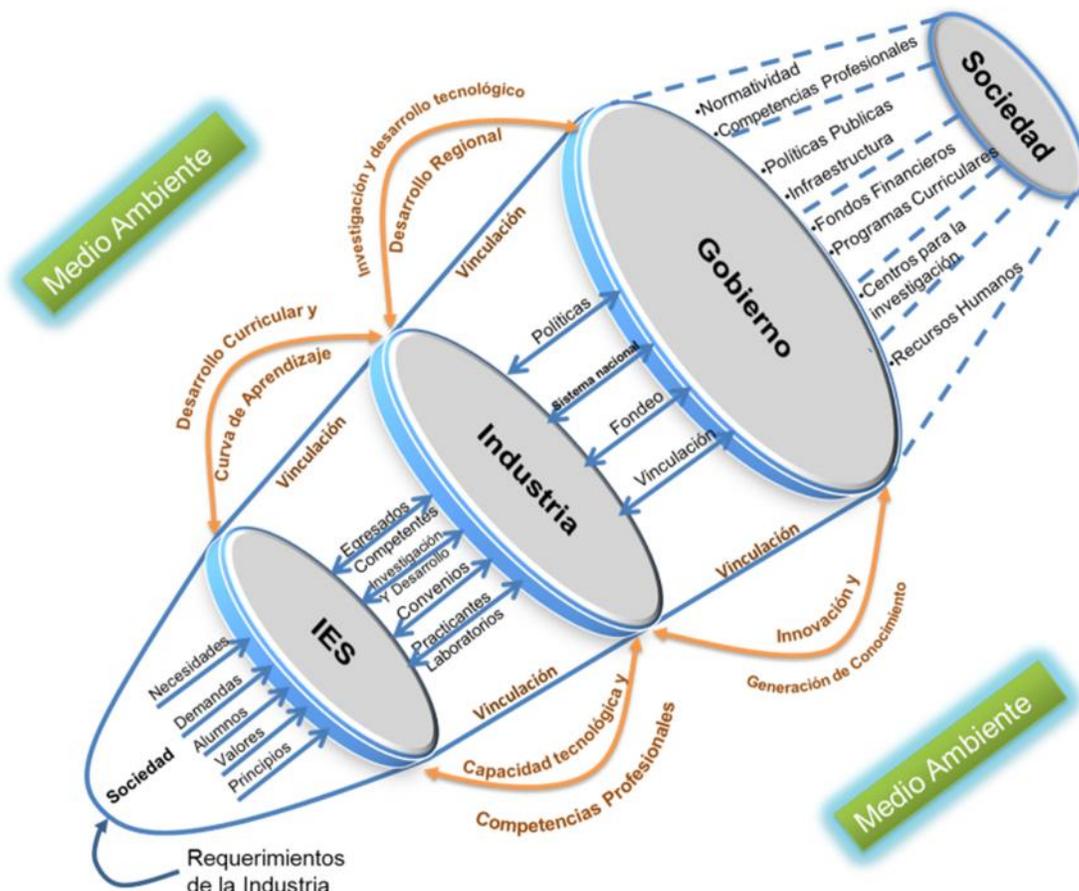


Figura 4.1
Modelo de vinculación.
Elaboración Propia

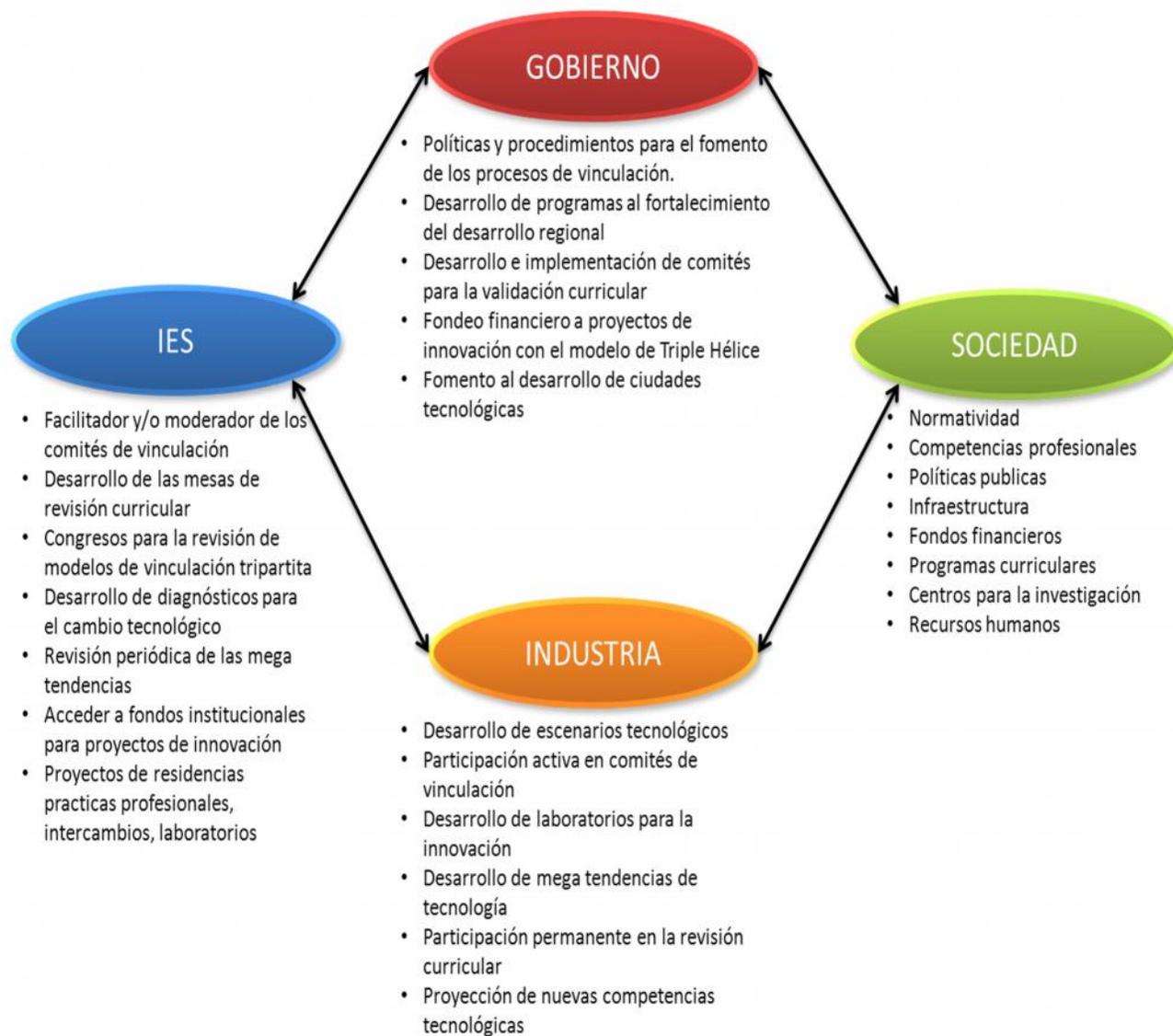


Figura 4.2

Lo que los procesos de vinculación requieren de cada sector.

Elaboración Propia

Puntos críticos para las IES en los procesos de vinculación con los sectores

1. Mantener la autonomía de la universidad en los procesos de operación y decisión.
2. Mantener un programa que reconozca los logros obtenidos en el proceso de vinculación.
3. Considerar los procesos de vinculación entre los sectores como una posición estratégica de las IES.
4. Conformar comités intersectoriales de alto nivel para los procesos de vinculación, con la posibilidad de que puedan mantener el tramo de control administrativo que se requiere.
5. Establecer metas y objetivos —planeación estratégica— en los procesos de vinculación.
6. Establecer los mecanismos de evaluación y control de los proyectos.
7. Proyectar y presupuestar los proyectos de vinculación entre sectores.
8. Lograr una cultura para la participación en los procesos de vinculación.
9. Seleccionar los mejores recursos humanos para involucrarlos en los procesos de vinculación.
10. Los proyectos de vinculación deben de ser flexibles en su actuación —miembros de comités—.
11. Lograr la equidad en la participación.
12. Establecer normatividad en la operación de comités.
13. Lograr mecanismos que nos permitan una relación de ganar-ganar.
14. Considerar el proceso de vinculación como la mejor estrategia de los sectores involucrados.
15. Programar una reunión anual para revisión de resultados del proceso de vinculación entre los sectores.
16. Establecer academias que permitan aprender de la experiencia de la vinculación.
17. Asesorar proyectos de vinculación desde la academia.
18. Crear comunidades de estudiantes como resultado de los procesos de vinculación.

19. Generar acuerdos en los procesos de vinculación que sean parte del Sistema Nacional de Desarrollo.
20. Involucrar más a la industria y el gobierno en proyectos de innovación.

Puntos críticos en los procesos de vinculación

1. Identificar los proyectos estratégicos para los sectores.
2. Seleccionar los límites y fronteras de la participación de los sectores.
3. Compartir las visiones de los sectores en relación a la vinculación.
4. Invertir en una relación estrecha a largo plazo entre los sectores.
5. Establecer los procesos y mecanismos de una comunicación eficiente entre los sectores.
6. Concientizar a los sectores para identificar mega tendencias.

Proyectar los recursos humanos, tecnológicos y financieros para implementar los proyectos

Recomendaciones

Es de suma importancia dar continuidad al modelo de vinculación propuesto, para que los sectores involucrados en los procesos de vinculación cuenten con la metodología adecuada para su implementación, partiendo de las mismas áreas de oportunidad arrojadas por el diagnóstico y el trabajo de campo. En este sentido, la investigación realizada compromete a todos los involucrados en ella a seguir profundizando en los factores que realmente generan valor agregado o sirven de enlaces reales a nivel de interdependencia, como son los sistemas dinámicos que tienen sus propios procesos de autodesarrollo y crecimiento, con un proceso de retroalimentación inmediato para su mejoramiento y eficiencia en su desempeño.

El análisis estadístico dio como resultado las áreas en que se requiere mejorar, los focos de atención, dónde debemos poner atención y dónde se requiere establecer e implementar estrategias

y acciones interdependientes para cada sector con responsabilidades y acciones por desempeñar en relación a sus funciones, retos y compromisos, dentro del modelo de vinculación propuesto.

Igualmente será de suma importancia que otros investigadores interesados en la formación del recurso humano y de los procesos de vinculación, acordes al modelo resultado de la presente investigación, continúen explorando y profundizando en los mecanismos, factores y variables que contribuyen a su conformación y le agregan valor, en beneficio de la creación de un sistema nacional de vinculación e innovación y para la competitividad de nuestro país.

Fuentes de referencia

- Bueno, E. A. (2003). El capital intangible frente al capital intelectual de la empresa desde la perspectiva de las capacidades dinámicas. *XI Congreso Nacional de ACEDE*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid/Universidad de Granada.
- Cimoli, M. &. (1995). Technological paradigms, patterns of learning and development: An introductory roadmap. *Journal of Evolutionary Economics*, 3(5), 242-268.
- Crawford, R. (1995). *In the era of human capital*. . USA: Harper Business Editores.
- Edwinson, L. &. (1997). *El capital intelectual*. Bogotá.: Norma.
- Espinoza, R. (1997). *Naturaleza y alcance de la relación universidad-sector productivo*. Maracaibo: Luz.
- Lall, S. (1992). Technological Capabilities and Industrialization. *World Development*, 20(2), 165-186.
- Peters, T. (1994). *The pursuit of wow! Every persons guide to tonsy-turvy times*. Londres: Vintage.
- Wernerfelt, B. (1984). A resource-based view of the firm. *Strategic Management Journal*, 5(2), 171-180.