

61

Fecha de presentación: junio, 2023
Fecha de aceptación: septiembre, 2023
Fecha de publicación: noviembre, 2023

MODELO DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN BASADO EN CAPACIDADES DINÁMICAS **INNOVATION MANAGEMENT MODEL BASED ON DYNAMIC CAPABILITIES**

Yureidys García Leonard¹
Email: ygarcia@ftur.uh.cu
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6383-9493>
¹Universidad de La Habana, Cuba

Cita sugerida (APA, séptima edición)

García Leonard. Y. (2023). Modelo de gestión de la innovación basado en capacidades dinámica. *Universidad y Sociedad*, 15(6), 629-636.

RESUMEN

Los acelerados avances tecnológicos y los procesos de transformación digital en la sociedad, propicia que el entorno empresarial sea disruptivo. Ante esta característica del entorno las organizaciones se ven con la imperiosa necesidad de ajustarse y enfrentar los cambios de manera novedosa, por lo que la innovación, constituye una premisa fundamental en el desempeño y la gestión organizacional. Sin embargo, una adecuada lectura del entorno que permita realizar ajustes hacia el interior de la empresa y que permita su reconfiguración, encuentra fundamentos en la propuesta de desarrollar capacidades dinámicas como elementos potenciadores de la capacidad de innovación en las organizaciones. El artículo se basa en la propuesta de un modelo de gestión de la innovación basado en capacidades dinámicas que persigue como finalidad fortalecer la capacidad de innovación en empresas de servicios. La propuesta incorpora el tema de las capacidades dinámicas y el establecimiento de rutinas como elemento novedoso. Además, constituyen una propuesta metodológica a entidades del turismo, donde se desarrolla el estudio, por su bajo potencial innovador en el país.

Palabras clave: Capacidades Dinámicas, modelo de gestión de la innovación, entidades del turismo.

ABSTRACT

The accelerated technological advances and digital transformation processes in society make the business environment disruptive. Given this characteristic of the environment, organizations are faced with the urgent need to adjust and face changes in a new way, which is why innovation constitutes a fundamental premise in organizational performance and management. However, an adequate reading of the environment that allows adjustments to be made within the company and that allows its reconfiguration, finds foundations in the proposal of developing dynamic capabilities as elements that enhance the capacity for innovation in organizations. The article is based on the proposal of an innovation management model based on dynamic capabilities whose purpose is to strengthen the innovation capacity in service companies. The proposal incorporates the theme of dynamic capabilities and the establishment of routines as a novel element. Furthermore, they constitute a methodological proposal to tourism entities, where the study is developed, due to their low innovative potential in the country.

Keywords: Dynamic Capabilities, innovation management model, tourism entities.

INTRODUCCIÓN.

La innovación es un tema de larga data en el desarrollo de la teoría económica, sin embargo, es con la teoría de Shumpeter (1934), que toma relevancia dentro de los principales problemas económicos a resolver los efectos del cambio tecnológico en la expansión de las economías en cuanto a sus fronteras de potencialidades de producción y los efectos en el desarrollo económico.

No obstante, los aportes más significativos del tema en cuanto al actual concepción de los que se entiende por innovación se dan a partir del establecimiento de la corriente del pensamiento evolucionista que reivindica a Shumpeter. En la década de los ochentas del siglo XX, el evolucionismo centra su foco de atención en materia de innovación, en específico, en los llamados Sistemas Nacionales de Innovación (SNI), que se centran en analizar la interrelación entre agentes económicos para innovar en un contexto dado y en un espacio geográfico delimitado.

Paralelamente, se desarrolla otra línea de investigación, que sin distanciarse de los fundamentos metodológicos de los SNI, se centra en un enfoque microeconómico, que aborda la innovación desde la conducta individual de los agentes económicos, en un contexto y condiciones dadas, determinada por las diferentes trayectorias tecnológicas en cuanto a productividad y desarrollo de capacidades empresariales para la innovación. Sin embargo, constituye una arista de la investigación asociada a la innovación con menos aportaciones en las publicaciones científicas.

En el caso específico de los servicios, aún es insuficiente el tratamiento que se le da en la literatura científica, la influencia que puede tener el desarrollo de las capacidades para innovar, en el potencial innovador en el sector terciario.

Hasta cierto punto, el desfase de los servicios con respecto a la actividad industrial para incorporar la innovación como un objetivo de las metas empresariales, viene dado en un inicio, por el papel pasivo en cuanto al desarrollo tecnológico que asumieron los servicios, los cuales se limitaban a la asimilación de tecnologías provenientes de otras ramas de la actividad industrial, aunque en la actualidad la productividad científica en cuanto al papel de la innovación en los servicios obliga a replantearse su carácter pasivo.

Atendiendo a la escasez de procedimientos que manifiesta Carballo (2017), la propuesta del modelo se centra en constituirse como un elemento que oriente metodológicamente a la dirección de las entidades turísticas del

destino La Habana y permita desarrollar y construir capacidades dinámicas que incrementen el potencial innovador de dichas organizaciones.

Para 1980, se establece como pensamiento dominante el evolucionismo y los neoshumpeterianos, continuadores de la herencia de Shumpeter, introducen elementos interesantes y que actualmente son fundamentos de aportaciones más contemporáneas en cuanto al estudio de la innovación, como es el papel del conocimiento y los procesos de aprendizaje en los cambios de las técnicas productivas.

En Benchimol (2019), se considera que los neoshumpeterianos reconocen que innovación es un fenómeno acumulativo, asociado a las capacidades para innovar y a las trayectorias de innovación, por otra parte, el evolucionismo en su corriente institucional promueve el estudio de la innovación desde la óptica del cambio de rutinas en las organizacionales; para Yoguel (2019), el evolucionismo y los shumpeterianos establecen similitudes en cuanto a las características microeconómicas de las organizaciones y el entorno institucional y la idea de generar nuevas capacidades como elementos consustanciales para innovar.

Sin embargo, en la actualidad predomina una visión que este desarrollo de capacidades para innovar de la organización debe ocurrir en un ambiente donde se propicie un modelo de innovación abierta y con una vocación social, es por ello que Vergel et al. (2021), apunta la necesidad de incluir a la sociedad civil, temas de la equidad, la inclusión, la sostenibilidad, en los modelos de innovación.

Delgado (2019), destaca la necesidad de un enfoque integrado, complejo, no lineal y no determinístico en el estudio de la innovación. Al mismo tiempo, Cañizales (2020), lo asume como un constante fluido. García y Palmas (2019) ven a la innovación como un proceso social para dar respuesta a los problemas sociales complejos.

Por otra parte, en la teoría de la empresa se fortalece el tema de las capacidades empresariales, el aprendizaje organizacional y la gestión del conocimiento. Los argumentos de Delgado (2019), Librado (2021) y Alfonso (2022), coinciden en la necesidad de integrar el conocimiento tanto externo como interno, como un elemento medular de una estrategia de innovación organizacional y esto es un rasgo esencial de los modelos empresariales de innovación abierta.

Identifican, Oliveira et al. (2019), los efectos de la asimilación y transferencia de conocimiento en el auge que van teniendo las llamadas empresas Startups, que basan su modelo de negocio en la innovación y el empleo de la tecnología. Sin embargo, para Abadía (2020), el éxito del

Startups, no está en el grado de incorporación de la tecnología, sino en las capacidades que logre el talento humano, para mantener en la etapa de madurez empresarial el desarrollo de innovaciones incrementales.

Como manifiesta Abadía, el éxito de la innovación organizacional pasa por las competencias del capital humano en la organización, esta posición del autor refuerza la importancia del desarrollo de capacidades para la innovación en las entidades.

Específicamente en el sector de los servicios, la innovación Moreira, lo resume, que en un primer momento, la atención estuvo en torno al desarrollo de un cuerpo teórico independiente; una segunda oleada de publicaciones sobre el tema, se enfocó en definir los vectores que movilizan las innovaciones, definiendo cuatro factores esenciales: capacidades, gestión del conocimiento, redes y tecnologías de la información y la comunicación y en la actualidad, existe un creciente desarrollo de la innovación con fines sociales (Moreira, 2018).

Desde otro punto de vista, Shiwangi y Sanajay (2020), exploran los factores que hacen posible la implementación de la innovación en los servicios y los clasifican en organizacionales e individuales, unido a los estudios de Heinonen y Strandvik (2021), llaman la atención de ampliar el uso de teorías gerenciales para el estudio de la innovación en los servicios, define además que, para aumentar la comprensión de la innovación en los servicios, es importante trabajar desde la óptica de las capacidades dinámicas, y el aprendizaje organizacional.

Por lo que existe la necesidad real de brindarle a las organizaciones elementos del enfoque de las capacidades dinámicas, para aplicarla en sus modelos de operación. Sin embargo, toda propuesta de modelo que se realice debe tener en cuenta las deficiencias de las generaciones de modelos de innovación que se han desarrollados.

Modelos para la gestión de la innovación: evolución

La literatura reconoce 5 generaciones de modelo de innovación como apunta la Figura 1.

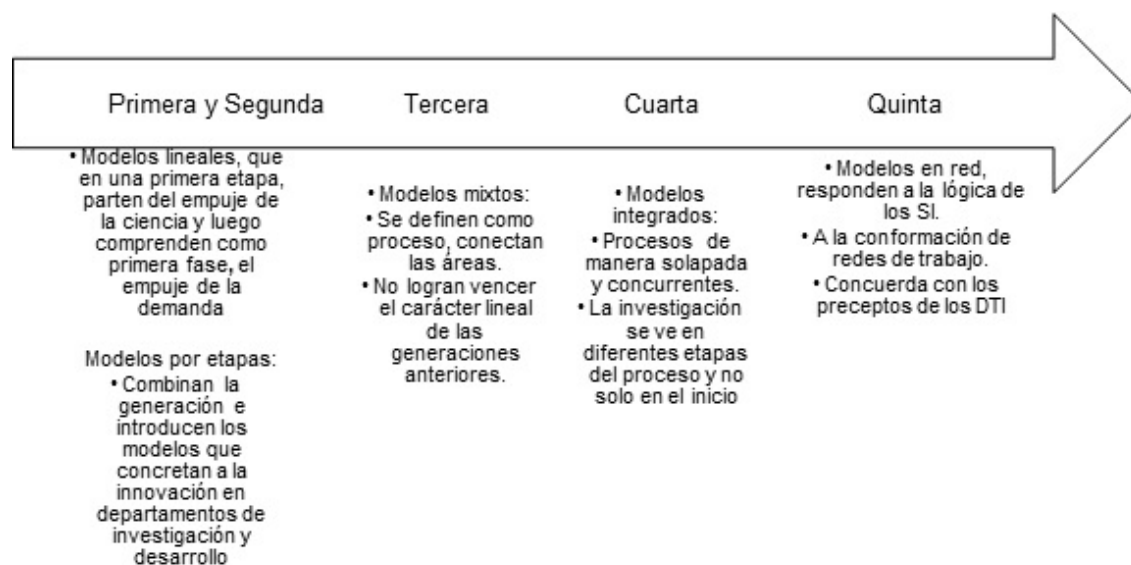


Figura 1. Síntesis de las generaciones de modelos de innovación.

Fuente: Elaboración propia

La generación I y II son los llamados modelos lineales, que conciben a la innovación como una secuencia lógica y estructurada de actividades, evidenciando su incapacidad de estos en el contexto actual, para innovar, sin embargo, a los modelos de la tercera generación se les reconoce por ser novedosos en el tema de relacionar la investigación en cualquier etapa del modelo y por reconocer que innovar no requiere siempre de estructuras sólidas en I+D.

En relación con los modelos de la cuarta generación, el principal aporte de los mismos radica en que la empresa trabaja en colaboración con otros actores económicos; característica que se refuerza en la quinta generación, los denominados modelos en red, que se basan en la interconexión que se establece entre actores para asumir la investigación

y el desarrollo, atendiendo a la naturaleza social del conocimiento, a los riesgos de las innovaciones y a la cantidad de recursos que son necesarios destinar a tales fines.

Estas generaciones de modelos que se establecen como formas universales, constituyen referentes si analizamos la innovación desde un punto de agregación macro-económica, para la organización y como herramienta gerencial se concuerda con Bustamante et al. (2019) y Quintana (2020) que defienden la idea de que los modelos no deben ser generalizables, pues cada empresa es heterogénea.

Los criterios anteriores ganan relevancia en el marco que la gestión de la innovación en las organizaciones integra la estrategia, los recursos y las personas, por lo que la idea de **Traje a la medida**, es esencial para crear capacidades empresariales que permitan adaptación al entorno y dar respuestas a las demandas del público objetivo mediante un proceso de innovación.

Llegado a este punto se hace necesario definir qué se entiende por capacidades dinámicas, las cuales constituyen una necesidad de la empresa para adaptarse al entorno cambiante, tal como sugieren Teece (2018) y Acevedo y Albornoz (2019), que asumen que las mismas están diseñadas para crear, modificar y cambiar los procesos que lo requieran.

Desde este punto de vista, las capacidades dinámicas están irremediamente ligadas al proceso de innovación, o como lo definen Carpio y Afeha (2019), la diferencia entre la innovación y el potencial innovador que tenga la empresa. Zapata (2020), define tres capacidades dinámicas a saber: adaptación, absorción y aprendizaje.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para el diseño del modelo de gestión de la innovación se llevó a cabo una estrategia de investigación en un enfoque mixto, con predominio del paradigma cualitativo y una estrategia secuencial cuantitativa-cualitativa, ideal para la recolección de datos que provienen de diferentes fuentes.

Para el diseño del modelo se siguió una trayectoria metodológica de dos etapas.

Etapa I de la trayectoria metodológica, se parte de contextualizar el modelo atendiendo al estado del campo de acción de la investigación. Para ello se seleccionaron 40 entidades turísticas, en los cuales se aplicó el cuestionario a los directores; a los cuales se le aplicó técnicas de análisis no paramétricos, como es el escalamiento óptico, una vez procesados los datos en el [SPSS (Versión

20.0)]. Se empleó la técnica de clasificación de datos (Clúster), para analizar los modelos de referencias

Etapa II

Establece los pasos y requerimientos del modelo, se fundamentan los aspectos teóricos y metodológicos

Para la construcción del modelo, se toma en cuenta el resultado del diagnóstico y las características de los grupos de modelos formados luego de la clusterización, para luego en tres pasos generar el modelo.

1. La fundamentación teórica que sustenta los elementos del modelo y la justificación de su necesidad.
2. Características generales del modelo.
3. Representación gráfica: se presenta de forma simplificada la transformación del objeto, así como la explicación del contenido y sus interrelaciones.

RESULTADOS.

Con la aplicación de la etapa I, se obtiene que, en una sistematización de la bibliografía sobre modelos de innovación aplicados a los servicios, la Figura 2 muestra los aspectos que son desarrollados en estos.

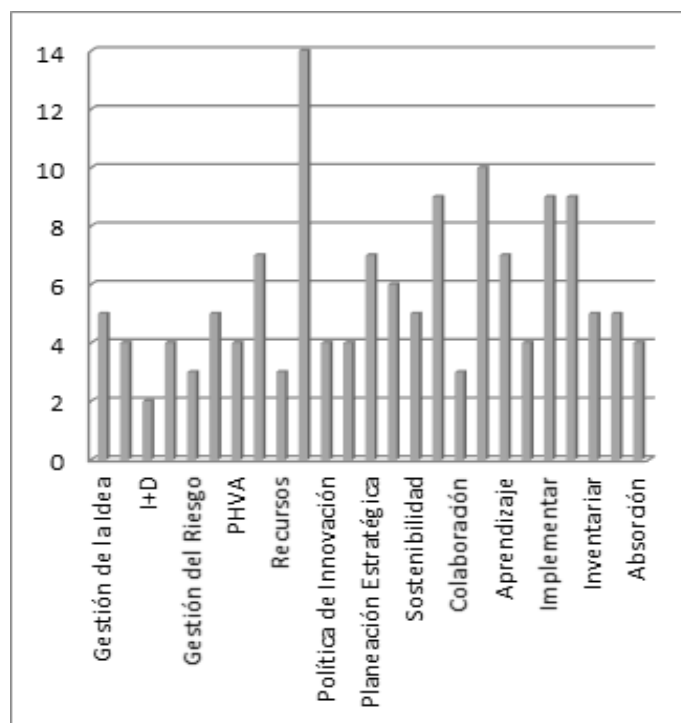


Figura 2. Aspectos desarrollados en los modelos de innovación en el servicio

Fuente: Elaboración propia

La figura se elabora a partir de los aportes de los estudios de (AENOR-16000, 2016; COTEC, 2010; Jiménez, 2011; Carballo, 2017; Moré 2019; Alfonso, 2022)

Una clasificación de los modelos y su agrupación en distintos conglomerados, teniendo en cuenta los factores señalados en la Figura 2, se agrupan en cuatro grupos; lo significativo del agrupamiento radica en que: uno de los grupos con la menor diferencia está constituido por la familia de normas diseñada para la gestión de la innovación, por lo que se da un peso significativo a las políticas, los procesos y el principio PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar). Resulta significativo que solamente en estas normas es donde se da tratamiento particular a la relación que existe entre la gestión del riesgo y la innovación.

El segundo clúster, está compuesto por los modelos COTEC (2010), Jiménez (2011), Carballo (2017) y Alfonso (2022), que se caracterizan porque en sus etapas se les da un peso significativo a las funciones de vigilar, focalizar, capacitar, implantar, aprender. En estos se reconoce la importancia de la estrategia y la cultura y fundamentalmente, los modelos de Carballo y Alfonso, refuerzan el enfoque sistémico de la innovación. Como característica importante del clúster es que, con excepción del modelo COTEC, todos están diseñados para hoteles.

El tercer clúster, de importancia por la semejanza entre los modelos, lo conforman los trabajos que responden a estudios donde la innovación se centra en un modelo abierto que se desarrolla sobre la base de colaboraciones o una estrecha relación con instituciones que forman partes de los llamados SNI; su característica esencial es que tienen un nivel de agregación en la mesoeconomía y refuerzan el tema de las tecnologías. Se toman como referente para la construcción del modelo que se propone los modelos que se agrupan en el clúster uno y dos respectivamente.

Con la aplicación del diagnóstico se obtiene las principales deficiencias de la gestión de la innovación en las entidades turística como muestra la Figura 3.

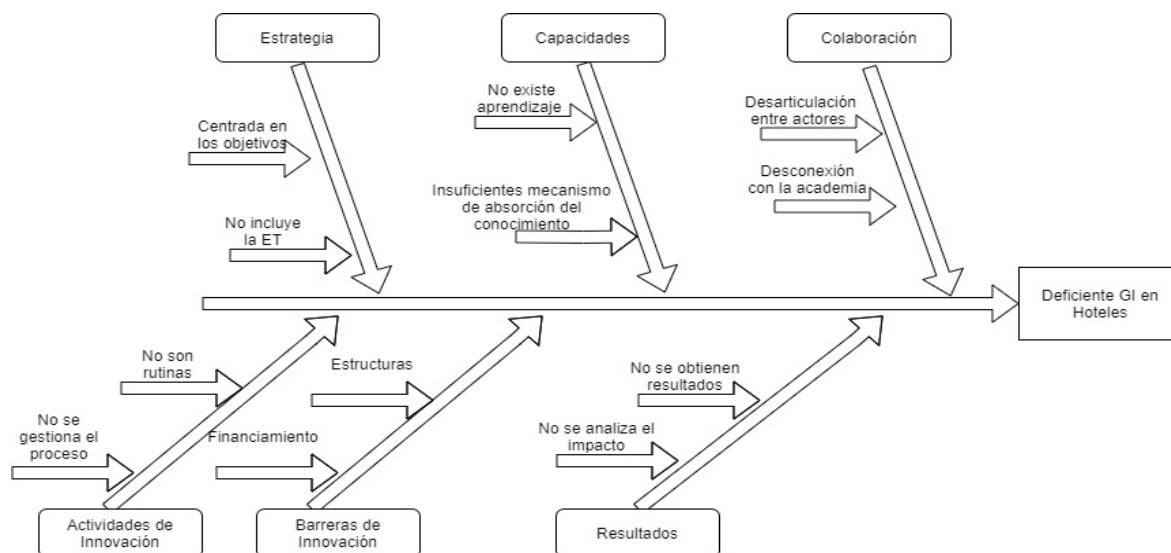


Figura 3. Diagrama causa-efecto del deficiente desarrollo de las capacidades dinámicas

Fuente: Elaboración propia.

Fundamentación del Modelo

Si bien es cierto que se avanza en el diseño de los modelos, quedan brechas teóricas que deben de ser tratadas. Compartiendo el criterio de Alfonso (2022), a partir de los resultados obtenidos dentro de las principales limitaciones de los actuales modelos se destacan:

1. Presentan fallas en tratar el momento post innovación.
2. Están diseñados para un determinado contexto.
3. No incluyen en su mayoría los criterios de la innovación verde.
4. Indican el qué, pero no el cómo.

5. No están enfocados en el logro de la cultura de innovación
6. Las capacidades de la organización responden a las necesidades de la estrategia tecnológica.

Características del modelo.

Se establece que el modelo cumplirá con los principios del pensamiento complejo, los cuales fortalecen el enfoque dinámico y abierto que se persigue en el modelo y estos son:

1. Dialógico: atendiendo a la importancia que representa establecer intercambios de información con el cliente en el proceso de innovación en el servicio; precisamente los clientes son una fuente de innovación y esto es base para la colaboración y la complementariedad en los resultados de innovación en el turismo.
2. Recursivo: el proceso de innovación es recursivo por naturaleza y para que se mantenga funcionando necesita de resultados; se propicia una retroalimentación entre el conocimiento y la acción.
3. Hologramático: Este principio refleja el impacto de las capacidades dinámicas en el modelo y la habilidad que pueda tener la organización para estar en un continuo adaptativo y de nuevos diseños de esquemas de acción organizacional.

A estos principios generales, y como resultante de los fundamentos teóricos que sustenta la construcción del modelo, se le incorporaron otros tres, para armonizar el modelo con los principios de los Destinos Turísticos Inteligentes y la característica de la innovación en el turismo.

1. Contingente: no existe una forma general, cada momento es único para la organización, cada una de las fases del diseño no responde a una secuencia lineal establecida y se concibe como un ciclo que, en dependencia de la situación, se establece la trayectoria de desarrollo de innovaciones.
2. Interactivo: el modelo tiene en cuenta las relaciones entre usuario y productor atendiendo a las características del servicio, en cuanto a la co-producción y la co-elaboración, como una fuente de innovación en el servicio.
3. Disruptivo: permite provocar cambios radicales a gran escala, por lo que no excluye la posibilidad de que existan potenciales innovaciones radicales desde la entidad.

Representación gráfica, contenido e interrelaciones

El modelo se concibe con un enfoque hologramático y potenciando el ciclo Planificar- Hacer-Verificar-Actuar (PHVA); se reconoce en el modelo la gestión del riesgo, como un proceso necesario y de apoyo a la gestión de la innovación. La Figura 4 muestra un esquema del modelo propuesto

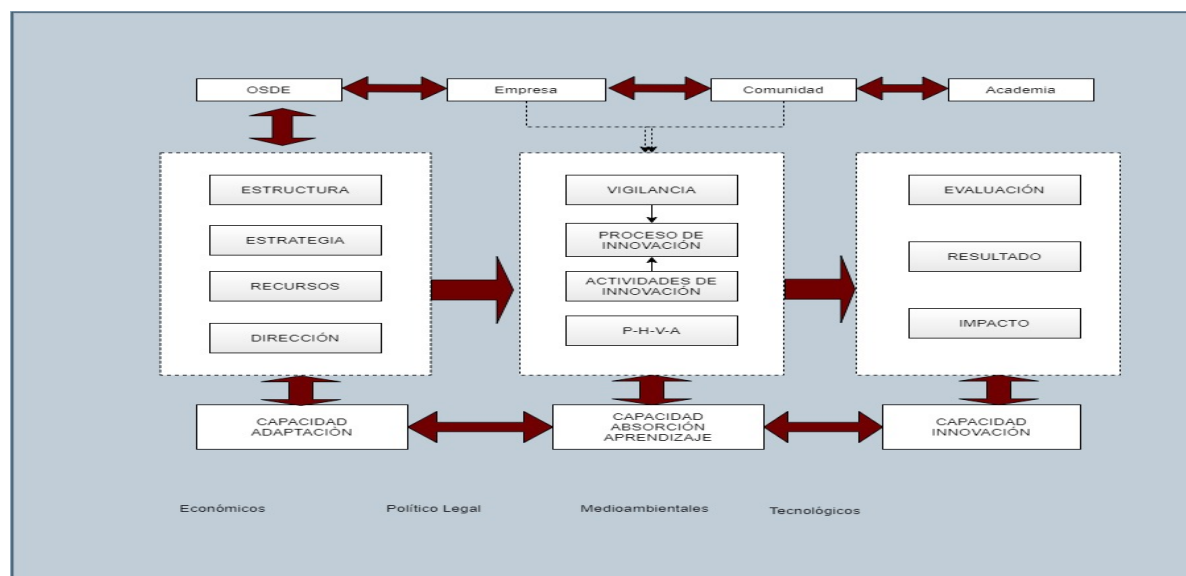


Figura 4. Modelo de Gestión de la Innovación, basado en las capacidades dinámicas (MGIBCD)

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la figura anterior, el modelo tiene cuatro componentes básicos atendiendo a los principios y al enfoque de construcción de capacidades; en un primer lugar, se incorporan como parte del modelo los actores que interactúan en el destino turístico. Se declaran como actores activos atendiendo al principio hologramático y se reconoce que existe una interrelación entre los mismos y una relación dialógica.

En segundo lugar y a un mismo nivel, se establecen tres fases que se complementan para reforzar la gestión de la innovación en las entidades turísticas y fortalecer el desarrollo y la construcción de capacidades dinámicas. Se parte del establecimiento de requisitos necesarios, asociados a la capacidad de adaptación, que permiten en primer lugar, establecer la relación y el proceso de acomodamiento de los hoteles con el entorno y en segundo lugar, asegurar requisitos mínimos para que se pueda llevar a cabo el proceso de innovación en la empresa. La construcción de la capacidad de adaptación está asociada a los factores de la estructura, la estrategia, los recursos y el enfoque de dirección, y como estos establecen los objetivos, las metas y propician el clima dentro de la organización para poder absorber y transferir conocimiento, además de facilitar el aprendizaje organizacional que, de esta forma, se logra el desarrollo del propio proceso como manifiesta el segundo nivel de implicación de la organización.

Que, a través de desarrollar y establecer como rutinas organizacionales o patrones de acción recurrente en la organización, la vigilancia tecnológica, los procesos de innovación, las actividades de innovación, con un enfoque a la mejora continua. Se van desarrollando dentro de la organización y mediante un proceso de aprendizajes competencias que permitan construir las capacidades de absorción y aprendizaje.

Finalmente, la influencia de las fases anteriores desarrollará el potencial innovador de la organización y reforzará la construcción de una capacidad innovadora, que como un momento ex-post, dentro del modelo, permite evaluar la efectividad del mismo y de los resultados de innovación, esta fase final encargada de la evaluación de los impactos y los resultados, se da cumplimiento al principio recursivo del modelo, el cual impacta directamente en la capacidad de innovación.

Las líneas discontinuas hacen referencia al intercambio de información y recursos (tangibles e intangibles), que se establecen en las distintas fases del modelo y de las organizaciones con el entorno.

CONCLUSIONES

El diseño del modelo propuesto, se basa fundamentalmente en potenciar el establecimiento de rutinas para la innovación, basadas en las capacidades dinámicas que permiten reconfigurar a las entidades turísticas del destino La Habana con mecanismos adaptativos a las disrupciones del entorno

El MGICD, incorpora como novedad la influencia que ejercen los actores del destino sobre el proceso de innovación empresarial. Para su puesta en práctica en las organizaciones, impacta en tres momentos: ex antes, encargado de diseñar los requerimientos de la organización para que la innovación se interiorice; un momento in situ, el proceso en sí y culmina como un momento ex post, donde se enfoca en la gestión de los resultados.

La finalidad del modelo propuesto, es una guía normativa que impacte en el proceso de aprendizaje organizacional, que desarrolle capacidades en los recursos humanos, para que la innovación constituya una memoria organizacional. Más que la búsqueda de un resultado, persigue potenciar la capacidad de innovación para impactar en la cultura y en los valores de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadía, A. (2020). Estudio sobre el liderazgo y la innovación: las claves del éxito en startups tecnológicas. *Cuadernos de Gestión*, 21(2). <https://doi.org/10.5295/cdg.191140aa>
- Acevedo, K. y Albornoz, N. (2019). Revisión teórica de las capacidades dinámicas empresariales. *Pensamiento & Gestión*, (46), 262-283. <https://doi.org/10.14482/pege.46.5402>
- Alfonso, R. (2022). *Modelo de gestión para la innovación en hoteles. Caso ciudad de Manta, provincia de Manabí, Ecuador*. [Tesis de doctorado]. Universidad de La Habana.
- Asociación Española de Normalización. (2016). *Gestión de la I+D+I: Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+I* (UNE 166 002). https://www.aenor.com/Certificacion_Documentos/Reglamentos/EXT-gestion-i+D+I-RMYTIA7BEP9A99TXOZNU.pdf
- Benchimol, P. (2019) Innovation and National State in the History of Economic Thought: Marx, Schumpeter and neo-Schumpeterians in retrospective. *Journal of the History of Economic Thought*, 6(2), 103-114. DOI: [10.5209/ijhe.66191](https://doi.org/10.5209/ijhe.66191)
- Bustamente, A., Dávila, G. y Castañón, Rosario. (2019). Gestión de la Tecnología y la Innovación: un Modelo de Redes Bayesianas. *Economía, Teoría y Práctica*, 27(50), 63-100. <https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/502019/teran>

- Cañizales Muñoz, L. D. (2020). Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. *Revista Innova ITFIP*, 6(1), 50-69. <http://revistainnovaitfip.com/index.php/innovajournal/article/view/78>
- Carballo, E. (2017). *Modelo de innovación de productos turísticos en instalaciones hoteleras desde un enfoque de sistemas complejos*. [Tesis Doctoral]. Universidad de Camagüey.
- Carpio, C.R. y Afcha, S.M. (2019). Efecto de las barreras de innovación en la capacidad de absorción de las empresas innovadoras. *Revista de métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, (30), 3-22. www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2940
- COTEC. (2010). *La innovación en sentido amplio: un modelo empresarial*. http://www.cotec.es/publicaciones/detalles_publicacion.cfm
- Delgado, M. (2019). Enfoque y métodos para la innovación en la administración pública y empresarial. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 3(2), 141-153. <https://apye.esceg.cu/index.php/apye/indexed>
- García, V. y Palma, L. (2019). Innovación social: Factores claves para su desarrollo en los territorios. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, (97), 245-278. <https://10.7203/CIRIEC-E.97.14148>
- Heinonen, K. y Strandvik, T. (2021). Reframing service innovation: COVID-19 as a catalyst for imposed service innovation, *Journal of Service Management*, 32(1), 101-112. <https://doi.org/10.1108/JOSM-05-2020-0161>
- Jiménez, B. (2011). *Procesamiento de evaluación y mejora de la gestión de la tecnología y la innovación en Hoteles todo incluido*. [Tesis doctoral]. Universidad de Matanzas.
- Librado, M. (2021). *Efectos de las estrategias de open innovación y de la capacidad de absorción del conocimiento en el crecimiento de las empresas*
- Moré, E. (2019). Modelo para gestionar la generación de capacidades de innovación. *Cofin Habana*, 13(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612019000200011&script=sci_arttext&lng=en
- Moreira, M., Kuk, G., Melo, P. H., Guimaraes, T. A., y Castro Lucas De Souza, C. (2018). Service Innovation Genealogy: The Research Field Tells its Own Story. *Academy of Management Proceedings* 2018, (1), 42-93. <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/AMBPP.2018.14293abstract>
- Oliveira, R., Leon, M.E., y Moreno, E.D. (2019). Estrategias de innovación para empresas startups. *Revista Pensamento Contemporâneo em Administração*, 13(1), 46-62. <https://doi.org/10.12712/rpca.v13i1.27394>
- Organización Internacional de Normalización. (2018). *La gestión de la calidad con una organización orientada al éxito sostenido (ISO 9004:2018)*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9004:ed-4:v1:es>
- Organización Internacional de Normalización. (2019). *Gestión de la innovación. (ISO 56002:2019)*. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:56002:ed-1:v1:es>
- Quintana, P. D., (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 4(16), 272-283. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v4i16.99>
- Shiwangi, I. A. y Sanjay, D. (2020). Service innovation implementation: a systematic review and research agenda. *The Service Industries Journal*. <https://doi.org/10.1080/02642069.2020.1731477>
- Teece, D. J. (2018). Business models and dynamic capabilities. *Long Range Planning*, 1(51). <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2017.06.007>
- Yoguel, G. (2019). La teoría evolucionista y schumpeteriana de la innovación: de la unidad a la fragmentación epistemológica y ontológica. *Revista Brasileña de Innovación*. 18(2), 387-415. <https://doi.org/10.20396/rbi.v18i2.8655621>
- Zapata, G. (2020). Capacidades dinámicas e innovación en las organizaciones. Una revisión de la literatura y proposiciones básicas. *Compendium*, 23(45). <https://www.redalyc.org/journal/880/88066290003/html/>