

IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA PYMES DEL SECTOR RESTAURANTERO

Adán Palma Zepeda

Universidad del Valle de Puebla

Mdo1452@uvp.edu.mx

ORCID:0000-0003-2550-4216

Resumen

La gestión del conocimiento es una herramienta poco conocida y utilizada dentro de las organizaciones, especialmente en el ámbito de los alimentos y bebidas ya que por tradición se contrata personal para distintos puestos sin tomar en cuenta el conocimiento previo con el que cuenta el talento humano, conocimiento que si se gestiona adecuadamente permite enriquecer la gestión, administración y el trabajo propio realizado en los restaurantes como creación de platillos.

El presente documento muestra la revisión sistemática de diversos autores que destacan la importancia y la implementación de la gestión del conocimiento en las Pymes como un elemento importante para la innovación y el desarrollo de las empresas permitiendo vislumbrar los beneficios en cada una de las experiencias descritas.

Como conclusiones de la revisión se destaca que la implementación de la gestión del conocimiento en las empresa es una herramienta muy útil para innovar procedimientos en las empresas de alimentos y bebidas desde el punto de vista organizacional como de trabajos propios del sector como alimentos, técnicas de cocción entre otros, por lo tanto el desarrollo de más proyectos sobre este tema permitirá, de acuerdo con las investigaciones, innovar en el sector restaurantero de las Pymes.

Palabras clave: Gestión del conocimiento, Pymes, Restaurantes.

Abstract

Knowledge management is a tool little known and used within organizations, especially in the field of food and beverages since, by tradition, personnel are hired for different positions without taking into account the previous knowledge that human talent has, knowledge that if properly managed allows enriching the management, administration and own work carried out in restaurants as the creation of dishes.

This document shows the systematic review of various authors who highlight the importance and implementation of knowledge management in SMEs as an important element for innovation and business development, allowing a glimpse of the benefits in each of the experiences described.

As conclusions of the review, it is highlighted that the implementation of knowledge management in companies is a very useful tool to innovate procedures in food and beverage companies from the organizational point of view as well as work related to the sector such as food, cooking among others, therefore the development of more projects on this subject will allow, according to research, innovation in the restaurant sector of SMEs.

Keywords: Knowledge management, SMEs, restaurants.

Introducción

En los últimos años el estudio y la investigación de la gestión del conocimiento, se encuentra como una tendencia organizacional, la cual pretende adaptarse primordialmente a cualquier tipo de organización; esto a su vez para lograr su

direccionamiento, en búsqueda de ventajas competitivas, de innovación y de valor agregado.

A continuación, se ofrece un marco referencial integrado sobre la gestión del conocimiento y el capital intelectual, enfocado a las Pymes del sector restaurantero, así como modelos de gestión del conocimiento y la importancia de la medición del capital intelectual.

La gestión del conocimiento y el capital intelectual son conceptos que han venido tomando fuerza, esto ha dado lugar a la aparición de diferentes prácticas, que han comenzado con el estudio de diferentes investigadores y sus puntos de vista.

La gestión del conocimiento se desarrolla en el marco de la llamada *nueva economía o economía del conocimiento*, en la que académicos y empresarios reconocen la importancia del conocimiento para lograr y mantener la ventaja competitiva de las organizaciones (Calvo-Giraldo, 2018).

El conocimiento está traspasando las fronteras dentro de la administración, el cual genera estrategias que se transforman en ideas para las organizaciones y para el capital humano. Es importante recalcar que el desarrollo del capital humano y las organizaciones deben de poner énfasis en la medición del capital intelectual.

Para Morales el capital intelectual es “La principal fuente de creación de riquezas y sostenibilidad de las empresas mediante lo qué saben, cómo aplicar lo que se sabe y cómo generar nuevos conocimientos, que a su vez son fuente de ventaja competitiva de las organizaciones” (2017).

Las herramientas para medir el capital intelectual, son los modelos que han surgido como respuesta a esta necesidad, que buscan determinar y describir los elementos que forman parte de los activos intangibles, igualmente, medirlos, describir cómo se relacionan y proporcionan valor. Dentro de estos modelos se enumeran los más relevantes, que tiene como punto en común el concepto de intangibilidad y los componentes marco del capital intelectual.

Desarrollo

En el año 2017 se publicó el documento denominado *Gestión Tecnológica en Restaurantes: Desarrollo y Validación de un Instrumento de Medición* elaborado por A. Delgado Cruz, E. Vargas Martínez, F. Rodríguez Torres, y J. Montes Hincapié. En Playa del Carmen Quintana Roo, México y publicado en la Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología.

El objetivo de la investigación fue validar un instrumento de medición, representando una herramienta para la obtención de información y entender este fenómeno empresarial.

Se puede decir que la principal limitación de las investigaciones en gestión tecnológica, estriba en su incorporación a la práctica empresarial de los servicios, ya que aún se sigue aseverado que estas empresas carecen de gestión de la tecnología y con ello se pone en duda la generación de las capacidades de innovación, sobre todo en las micro y pequeñas empresas, que se ven restringidas a participar en las economías de gran escala.

Para la realización de la investigación se tomó como base un diseño metodológico cuantitativo, con un tipo de estudio transversal y exploratorio, el cual se realizó en 132 restaurantes del destino turístico de Playa del Carmen. Mediante un análisis factorial exploratorio se obtuvo un instrumento fiable y válido demostrando la capacidad para medir tres pertinentes dimensiones de la gestión tecnológica en empresas restauranteras.

Dentro del proyecto la aportación práctica deriva en la aplicación del instrumento, el cual pudiera apoyar en el monitoreo de la gestión tecnológica y brindar información a los tomadores de decisiones para facilitar las tareas y capacidades de innovación (Delgado-Cruz et al., 2017).

El presente proyecto hace una aportación tanto teórica como práctica para la aplicación de instrumentos de medición en las empresas de servicios, en este caso

restaurantes, el cual se enfocó en el concepto de gestión tecnológica para facilitar tareas y capacidades de innovación en el cual se puede integrar al capital intelectual dentro del proyecto a realizarse.

En el año 2018 se publicó el documento denominado *La gestión del conocimiento en las organizaciones y las regiones: una revisión de la literatura* realizado por Omaira Calvo Giraldo, en la demarcación de Popayán, Cauca, Colombia, el cual fue publicado en la revista digital TENDENCIAS.

En este proyecto se aplicó un diseño metodológico cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, no experimental de corte transversal, llevado a cabo en la Red de Formación de Talento Humano para la Innovación Social y Productiva, tomando como eje del proyecto los principales modelos de innovación regional y los modelos de la gestión del conocimiento para la gestión en las regiones. El cual se realizó en tres partes:

- En la primera parte se encuentra la conceptualización, los principales enfoques y autores más representativos.
- La segunda parte presenta la aplicación de la gestión del conocimiento en organizaciones basadas en conocimiento y las principales temáticas asociadas a este campo.
- Por último, está la gestión de conocimiento en el ámbito regional.

Dentro del proyecto se hace mención especial sobre sobre los activos de conocimientos experimentales, de conocimiento conceptual, de conocimiento sistémicos y conocimiento de rutina. A través de estos modelos de innovación regional pueden ser un referente para la toma de decisiones en la administración pública, acerca de las acciones que se deben llevar a cabo para el desarrollo de un territorio a través del conocimiento y la innovación. Por lo cual la autora considera que el conocimiento debe ser gestionado a partir de la interacción entre los actores Universidad-Empresa-Estado, quienes deben tener unos roles claramente definidos y en los que exista un nodo articulador (Calvo-Giraldo , 2018).

El presente proyecto se enfoca a los modelos para la denominada gestión del conocimiento, en donde se analizan áreas tanto públicas como privadas de cierto territorio.

En el año 2019 se hizo público el documento denominado *Satisfacción/insatisfacción, resultante al evaluar la calidad del servicio en restaurantes de Saltillo, Coahuila* elaborado por Juana María Saucedo Soto, Alicia Bonilla Hernández, Juan Bernardo Amezcua Núñez y Alicia del Socorro De la Peña de León, el cual fue difundido por la revista digital Relain y realizado en Saltillo, Coahuila.

El proyecto presentado tiene como objetivo medir el grado de satisfacción de los clientes respecto a la calidad del servicio de los restaurantes PyMES en la ciudad de Saltillo Coahuila, en el cual se presenta la cultura del servicio, percepción y servicio al cliente. Debido a la naturaleza subjetiva del servicio, los factores que intervienen en ocasiones resultan complicados de medir, por lo que es necesario empezar desde dentro de la empresa, es decir, con los clientes internos o trabajadores, pues son engranajes básicos en la cadena de servicio y su desempeño que se traduce en productividad y entrega de servicio de alta calidad.

El proyecto se llevó a cabo bajo una metodología de enfoque descriptivo y exploratorio, realizada con 342 personas que acuden a restaurantes de nivel medio-medio alto. Este modelo de investigación permite resaltar lo que los clientes *sienten* al momento que se les brinda un servicio de calidad, cuando perciben una apariencia pulcra en los empleados, cuando existe amplia disposición por responder a sus inquietudes y pronta solución a sus necesidades.

Al realizar el análisis estadístico se pudo cumplir con el objetivo de medir el grado de satisfacción de los clientes respecto a la calidad del servicio de los restaurantes PyMES en la ciudad de Saltillo Coahuila (Saucedo et al., 2019).

La presente referencia proyecta un contexto más amplio sobre la evaluación del capital intelectual enfocándose también a la satisfacción y calidad del servicio al cliente, el cual también es un factor importante dentro de la industria restaurantera lo cual recalca la importancia de medir ciertos factores dentro de la empresa los cuales son ejes de productividad y servicios de calidad.

En el año 2019 se hizo publicó el documento denominado *Integración del conocimiento en restaurantes mediante el análisis multicriterio para la toma de decisiones* elaborado por Martín León Santiesteban y Ana María Larrañaga Núñez, en Mazatlán Sinaloa, México y publicado en la Revista Digital Inquietud Empresarial.

El objetivo del proyecto fue identificar la alternativa de decisión para la integración de conocimiento mediante un método *multiatributo* en la innovación de procesos.

Para los autores el conocimiento en la organización es un bien intangible, que se caracteriza por su renovación y que adquiere valor para la economía al compartirse con otras personas internamente, pero también con suministradores o clientes. Por lo que determinan que el conocimiento es una fuente de la innovación, la que debe gestionarse para su apropiación y manejo así como buscar la forma de colocarlo en común en la organización.

Para sostener su postura los autores realizaron una investigación cualitativa de tipo exploratoria, en donde participaron 8 restaurantes del puerto de Mazatlán, Sinaloa, México con más de tres años de funcionamiento y que no se encontraran en hoteles.

En el procedimiento se realizó un ordenamiento, destacando tres restaurantes que lograron de mejor manera la integración de conocimiento y tecnología obteniendo como común denominador el uso de fuentes de libre acceso.

Al ser difícil de imitar la innovación de procesos es relevante estudiar las alternativas de decisión de conocimiento e identificar la gestión de este recurso intangible en las empresas para diferenciarse en un mercado en crecimiento (Larrañaga y León, 2019).

El proyecto abarca la importancia la gestión y medición del conocimiento, como un bien intangible que genere innovación, ventaja competitiva y eficiencia, dentro del sector restaurantero, lo cual permite una integración de conocimientos, por lo que las organizaciones con orientaciones al aprendizaje podrán reducir riesgos a través de las tomas de decisiones.

En el año 2019 se publicó el proyecto denominado *La influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional en empresas turísticas de México* llevado realizado por Beatriz Alicia Leyva Osuna, Yessenia Jazmín Daniel Ochoa, María del Rosario Mendoza Apodaca y Carlos Armando Jacobo Hernández en Ciudad de Obregón, Sonora, México a través de la revista interamericana de ambiente y turismo.

El objetivo del proyecto fue determinar cómo el capital intelectual influye en el desempeño organizacional de las empresas del sector turístico, debido a que se ha demostrado en las últimas décadas que el capital intelectual ha tomado relevancia en diversas empresas y éste puede generar influencia en el desempeño organizacional.

Para cumplir con el objetivo del proyecto se retomó una metodología cuantitativa, no experimental y transversal y el objeto de estudio fue determinada a partir del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (INEGI, 2016), con un universo de 159 establecimientos, de los cuales 101 empresas respondieron el instrumento equivalente al 63.52% representadas por 80 del sector restaurantero y 21 hoteles de 2 a 4 estrellas. Mediante los datos recolectados se determinó que el

capital relacional y el capital estructural influyen de forma positiva y significativa, mientras que el capital humano resultó ser no significativo.

Se concluyó que dos de los tres elementos del capital intelectual (capital estructural y capital relacional) influyen en el desempeño organizacional de las empresas turísticas analizadas.

Por lo anterior, desde el punto de vista práctico se sugiere que los gerentes o dueños de las empresas, presten atención al análisis del capital intelectual para potenciar el desempeño organizacional (Jacobo-Hernández et al., 2019).

El presente proyecto introduce factores que influyen en el capital intelectual dentro del sector turístico siendo este sector uno de los principales aportadores económicos de México. Según la literatura analizada sobre el capital humano en el sector turístico la información es relativamente poca comparada con estudios e información de elementos económicos.

En el año 2019 se publicó el documento denominado *Modelos de capital intelectual a nivel empresarial y su aporte en la creación de valor*, realizado por Ledy Gómez-Bayona, Erika Londoño-Montoya y Beatriz Mora-González, en la provincia de Medellín, Colombia a través de la revista CEA.

El objetivo del proyecto de investigación fue analizar el capital intelectual, sus componentes, la creación de valor y los métodos financieros desarrollados para su medición. La principal interrogante que los autores plantearon es la siguiente: ¿Cuáles son los modelos de capital intelectual que han sido implementados a nivel empresarial?, por lo que este trabajo recoge algunos modelos de capital intelectual que han demostrado su potencial en la generación de valor y que podrían ser aprovechados en una economía emergente como la colombiana.

Por medio de una revisión de literatura sobre los modelos de capital intelectual se llevó a cabo la búsqueda de información en bases de datos y otras fuentes como

Dialnet, Researchgate, EBSCO, Scopus, Redalyc y Google Scholar, encontrando 48 ítems para analizar.

Como resultado de la revisión, se presentaron elementos que facilitan el análisis de los modelos de capital intelectual como método de implementación, entre los cuales se identifican los autores, las características, los objetivos, aportes e indicadores. Igualmente, se determinaron los elementos que podrían ser aplicados en las empresas para crear una cultura sobre el capital intelectual como fuente de creación de valor en las Pymes colombianas.

Los autores plantean la importancia de la identificación del capital intelectual como activo principal para la generación de valor en las empresas (Gómez-Bayona et al., 2019).

Por medio de esta investigación basada en la literatura muestra la importancia que ha generado el capital intelectual en las organizaciones y los factores que involucra para la generación de valor en las empresas, el cual puede generar un gran impacto.

En el año 2020 se publicó el proyecto denominado *Relación de la gestión del conocimiento y la competitividad en empresas de servicios* elaborado por Irma Esparza García, Marisol Sánchez Guerrero, Yesenia Clark Mendívil y Raquel Velasco Cepeda en el municipio de Cajeme, Sonora, México y publicado por la revista *Espacios*.

Con el objetivo de identificar la relación que existe entre la gestión del conocimiento y competitividad, en un escenario competitivo, para fortalecer ventajas competitivas a través de los activos del conocimiento y la intervención de la gestión del conocimiento dentro del ámbito empresarial.

Para lograr dicho objetivo se llevó a cabo una investigación con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo y correlacional, no experimental de corte

transversal en 60 Pymes del servicio restaurantero del municipio de Cajeme. Mediante un análisis factorial exploratorio se obtuvieron resultados que señalan una relación positiva y significativa entre las variables de gestión del conocimiento y competitividad.

Con la información recabada se pudo comprobar la hipótesis planteada y se encontraron elementos que existen elementos que componen a la gestión del conocimiento como lo son la capacitación, creatividad e innovación, conocimiento y motivación.

Si bien fue un primer intento empírico desarrollado en Pymes de servicio restaurantero y de eventos para mostrar la asociación entre las variables de estudio, se pudo determinar cuales son recursos valiosos para las empresas, a través de la teoría de recursos y capacidades (Esparza-García et al., 2020).

Es así como se puede observar que la intervención de la gestión del conocimiento dentro del ámbito empresarial puede generar mayor ventaja competitiva en las mismas. Es por lo anterior que el propósito de este estudio fue revisar la intervención de la gestión del conocimiento como un factor de competitividad en empresas de servicios.

En el año 2020 se publicó en el libro innovación empresarial en el capital humano casos y aplicaciones el tema denominado *Medición del capital humano en empresas de servicios* por medio de María Quetzalcihuatl Galván Ismael, Iván González Lazalde, José Trinidad Martínez Reyna, en Xalapa Veracruz.

En esta investigación se presenta una medición del capital humano utilizando el *índice de Portela* para medir el nivel de capital que tiene el jefe de cocina y el gerente considerando la experiencia y la escolaridad de los mismos antes de la contingencia sanitaria.

La investigación se realizó mediante un diseño mixto de tipo documental y de campo en MiPymes del sector comercial de Tantoyuca, Veracruz. Durante el desarrollo se usaron herramientas administrativas como Diagrama de *Ishikawa*, análisis FODA, despeje de fórmulas para posteriormente aplicar 12 pruebas de evaluación del desempeño por el método de *elección forzada* aplicadas a los empleados, así como 119 encuestas que permitieron la recolección de datos para poder sustentar la investigación.

De los datos obtenidos se muestra que el 60% de los empleados de las microempresas del sector comercial de la ciudad de Tantoyuca tienen la capacidad para solucionar problemas relacionados en el ámbito laboral, mientras que el 39% destaca que solo a veces puede resolver dichos problemas.

Los resultados arrojan los siguientes encuentros: los empleados tienen desconocimiento de las actividades a realizar y para las cuales fueron contratados, hacen un uso deficiente de las herramientas que les proporcionan para realizar sus actividades, existe falta de organización y capacitación, la evaluación del desempeño es escasa por parte de los gerentes o propietarios.

Los autores exponen que la evaluación del desempeño, representa en las MiPymes un punto clave para la identificación de las competencias que presenta el personal, pues es a través de ésta que se puede identificar los aspectos más importantes y que generan impacto en el desarrollo organizacional, (González-Lazalde et al., 2020).

La investigación es reciente y resalta la importancia de medir el capital intelectual en la actual contingencia sanitaria para aprovechar el capital humano para que las empresas restauranteras puedan generar oportunidades y puedan sobrevivir y crecer.

En el año 2021 se hizo publicó el documento denominado *La gestión del conocimiento en las MiPymes: retos y beneficios* elaborado por Ángela Guadalupe

Manzano Santana y Jennifer Mul Encalada en un contexto geográfico enfocado a MiPymes de la República Mexicana, el cual fue publicado en la revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS.

Teniendo como objetivo analizar la importancia de la gestión del conocimiento en las Micro, Pequeñas y Medianas empresas, así como los principales retos y beneficios que tienen para implementarla hoy en día la gestión del conocimiento cobra fuerza y además es considerada como un aspecto importante para las organizaciones, si bien la literatura se enfoca el estudio de la gestión del conocimiento a las grandes empresas, los autores se enfocan a la MiPymes ya que también tienen el reto de su implementación para poder alcanzar mayores niveles de competitividad frente a otras organizaciones.

Para esta investigación se diseñó una metodología cualitativa de tipo documental en donde se pudo observar que dentro de los retos principales en las Mipymes se encuentran el combatir la deficiencia en la aplicación, utilización y apropiación de herramientas tecnológicas para la gestión del conocimiento; una correcta incorporación de la filosofía, políticas, programas y/o procesos que fortalezcan el uso de prácticas que contribuyan a la GC.

Por lo que los autores sugieren que, para hacer frente a la nueva economía, las Mipymes requieren implementar la gestión del conocimiento; sin embargo, ello implica también encontrarse ante importantes retos los cuales deben poder superar para lograr su adaptación y permanecer en el tiempo.

Entre los principales retos se pueden dividir en internos y externos, en los primeros, la organización puede implementar estrategias para minimizarlos o eliminarlos, los externos se encuentran fuera de su control y tienen que ver más con las políticas del país en el que llevan a cabo sus operaciones (Manzano y Mul, 2021).

El documento comienza a enfocar en la gestión del conocimiento dentro de la industria 4.0 ya que dicho contexto exige a las organizaciones ponerse al día en temas más inteligentes, eficientes y competentes para adaptarse a las nuevas necesidades. Se cree que las MiPymes pueden tener una mayor ventaja de adaptación a las empresas grandes.

En el año 2021 se hizo público el documento denominado *Propuesta de modelo para la autogestión del conocimiento para la productividad de las empresas de menor tamaño en la era del conocimiento* realizado por Héctor Gonzalo Rojas-Pescio y Verónica Alejandra Roa-Petrasic, en Santiago de Chile y publicado por la revista UN Innovar.

Con dicha investigación se esperaba lograr un mejor entendimiento sobre cómo las microempresas pueden gestionar de mejor forma su conocimiento así como generar una propuesta de modelo de gestión del conocimiento para tratar el problema de la baja productividad que enfrentan las micro, pequeñas y medianas empresas.

Para dicho estudio se diseñó una metodología mixta en la cual se realizó una encuesta a una muestra de 15 MiPymes de Santiago de Chile pertenecientes a distintas actividades económicas. Los encuestados se encontraban en cargos de mando medio o superior y se relacionaban con tareas de gestión interna en su organización.

La encuesta evaluaba el nivel de penetración de la gestión del conocimiento en las MiPymes chilenas reveló los siguientes resultados para la muestra encuestada: El 78% de las MiPymes gestiona en forma permanente sus procesos, la mitad de las MiPymes tienen evidencia objetiva de procesos que apoyan el ciclo de mejora en búsqueda de la excelencia operacional; más de la mitad de las MiPymes (55%) declararon que sus trabajadores tenían conocimientos específicos acerca de sus procesos internos.

Entre las herramientas de apoyo a la gestión del conocimiento disponibles en el mercado no se identificó una solución orientada específicamente al segmento de las MiPymes (Rojas-Pescio y Roa-Petrasic, 2021).

Si bien el documento no se enfoca a los restaurantes en el contexto del capital intelectual puede ser un apoyo ya que la investigación ya que esta va relacionada a la Pymes. Como lo mencionan los autores no se pudo definir una herramienta para la solución lo cual se pretende exponer en la investigación a realizar.

Conclusión

La nueva industria 4.0 trae nuevos retos para las organizaciones por lo cual deben de transformarse hacia la era digital y del conocimiento, deben ser más inteligentes para generar valor agregado para convertirse en organizaciones eficientes y competentes. Por lo cual la gestión del conocimiento es de suma importancia en esta nueva era.

En este contexto y la actual crisis sanitaria, las Pymes de la industria restaurantera podrán tener una gran ventaja para adaptarse y lograr una base sólida; las organizaciones deben de comprender los beneficios que genera la gestión del conocimiento dentro de estas, los procesos de aprendizaje que se desarrollen en las organizaciones permitirán conducir a el capital humano hacia la innovación tecnológica y el proceso de información. De esta manera, es importante que las Pymes del sector restaurantero identifiquen el capital intelectual clave, pues esto podrá generar una ventaja competitiva.

Los presentes retos a los que se enfrentan las Pymes del sector restaurantero requieren implementar la gestión del conocimiento para identificar el capital intelectual con el que cuentan, ello implica el compromiso del área de recursos humanos, directivos, encargados de área, contactos externos y el compromiso de

todo el capital humano con el que cuente la empresa, para la superar la nueva adaptación.

No se ha puesto énfasis en las herramientas de apoyo para la gestión del conocimiento en las Pymes del sector restaurantero. Existen ciertas barreras que complican la adaptación de estas herramientas y la resistencia al cambio.

Finalmente, al introducir soluciones que permitan la gestión del conocimiento en las Pymes del sector restaurantero se romperán ciertas barreras; de la misma forma, al generar herramientas de forma integral enfocadas a la gestión del conocimiento.

Referencias

- Calvo-Giraldo, O. (2018). La gestión del conocimiento en las organizaciones y las regiones: una revisión de la literatura. *Tendencias*, 140-163.
- Delgado-Cruz, A., Vargas-Martínez, E., Rodríguez-Torres, F. y Montes-Hincapié, J. (2017). Gestión Tecnológica en Restaurantes: Desarrollo y Validación. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 1-19.
- Esparza-García, I., Sánchez-Guerrero, M., Clark-Mendivil, Y., Olachea-Parra, L. y Velasco-Cepeda, R. (2020). Relación de la gestión del conocimiento y la competitividad. *Espacios*, 159-169.
- Gómez-Bayona, L., Londoño-Montoya, E., y Mora-González, B. (2019). Modelos de capital intelectual a nivel empresarial y su aporte en la creación de valor. *Revista CEA*, 165-184.
- González-Lazalde, I., Galvan-Ismael, M. Q. y Martínez-Reyna, J. T. (2020). Medición del capital humano en empresas de servicios. En *Innovación empresarial en capital humano casos y aplicaciones*, 103-111.
- INEGI. (2016). *Directorio estadístico nacional de unidades económicas*. <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>
- Jacobo-Hernández, C. A., Leyva-Osuna, B. A., Daniel Ochoa, Y. J., y Mendoza Apodaca, M. D. (2019). La influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional en empresas turísticas de México. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 72-81.
- Larrañaga, A. M., y León, M. (2019). Integración del conocimiento en restaurantes mediante el análisis multicriterio para la toma de decisiones. *Inquietud empresarial*, 25-38.
- Manzano, Á. G. y Mul, J. (2021). La gestión del conocimiento en la MiPymes: retos y beneficios. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 58-71.
- Morales, L. E. (2017). Contribución del capital intelectual como fuente de ventaja competitiva de las organizaciones. *Multi-Ensayos*, 29-37.

Rojas-Pescio, H. G. y Roa-Petrasic, V. A. (2021). Propuesta de modelo para la autogestión del conocimiento para la productividad de las empresas de menor tamaño en la era del conocimiento. *UN Innovar*, 73-83.

Saucedo, J. M., Hernández, A., Amecua, J. B. y De la Pena de León , A. D. (2019). Satisfacción/insatisfacción, resultante al evaluar la calidad del servicio en restaurantes de Saltillo, Coahuila. *Relayn*, 74-84.