



Booklets

RENIECYT - LATINDEX - Research Gate - DULCINEA - CLASE - Sudoc - HISPANA - SHERPA UNIVERSIA - Google Scholar DOI - REDIB - Mendeley - DIALNET - ROAD - ORCID - VJLEX

Title: Know-how as a strategic management element in an IT solutions company

Authors: Varela-Couoh, Andrea, Quijano-García, Román, Guillermo-Chuc, Giselle and Alcocer-Martínez, Fidel

- Universidad Autonoma de Campeche LJI-1626-2024 0009-0000-3902-1456
- Universidad Autonoma de Campeche G:6014-2018 0000-0001-7316-1997
- Universidad Autonoma de Campeche AAA:5907-2022 0000-0002-7748-4731
- Universidad Autonoma de Campeche AAA:6632-2022 0000-0002-5106-8932

Editorial label ECORFAN: 607-8695

BECORFAN Control Number: 2024-01

BECORFAN Classification (2024): 121224-0001

RNA: 03-2010-032610115700-14

Pages: 15

CONAHCYT classification:

Area: Social sciences

Field: Administration and business

Discipline: Administration and management

Subdiscipline: Business administration

ECORFAN-México, S.C.

Park Pedregal Business. 3580,
Anillo Perif., San Jerónimo
Aculco, Álvaro Obregón,
01900 Ciudad de México, CDMX,
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: RINOE-México S.C.
E-mail: contact@rinoe.org
Facebook: RINOE-México S. C.
Twitter: [@Rinoe_México](https://twitter.com/Rinoe_México)

www.rinoe.org

Holdings

Mexico	Peru
Bolivia	Taiwan
Cameroon	Western
Spain	Sahara

Introducción

- Es una realidad que en un área geográfica existen empresas que se dedican al mismo giro comercial, sin embargo, el conocimiento que apliquen en su cadena de valor es decir el proceso de creación de sus productos o servicios debe tener dos elementos principales: debe ser un conocimiento específico para un área y/o actividad y debe ser exclusivo de la organización, no debe ser un conocimiento generalizado, debe ser distinto al que tenga la competencia. Por ende, el Know-how es la transmisión del conocimiento que permite al negocio mantener su identidad, un estándar de calidad y el éxito.
 - ¿Por qué es importante el Know-how? El Know-how es considerado un activo para el negocio, ya que, es valorable debido a que no existen igualdad entre empresas y sí, este permite realizar productos o servicios de forma más económica, rápida y atractiva la empresa estará creando una ventaja competitiva. La creación de este activo intangible es mediante la experiencia, debido a que esta reside en los pensamientos del colaborador. Al proteger el conocimiento a través de procedimientos que formalicen las actividades que una persona realiza mediante la experiencia, si el colaborador que acumula todo el Know-how se marcha algún día, la empresa podrá seguir funcionando sin perder esa ventaja competitiva que ha generado con el tiempo.
- 
- En la empresa intervenida, el desconocimiento de ventajas competitivas, la falta de reconocimiento de funciones y la inexistencia de estrategias para aprovechar las capacidades y habilidades del colaborador y/o organización han sido limitantes para valorar las áreas de oportunidad por encima de la competencia.

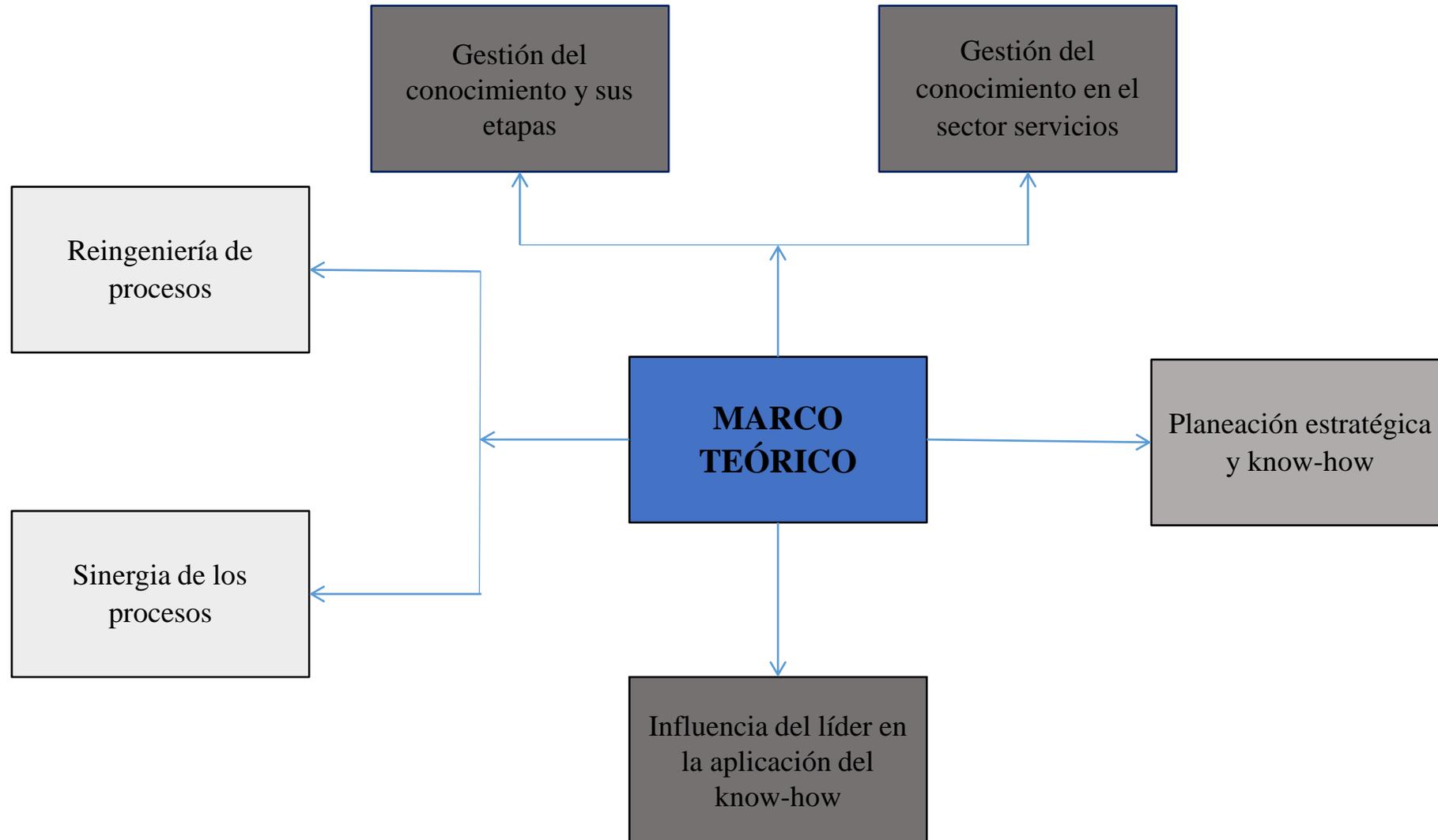
Planteamiento del problema

Derivado de los sucesos de la contingencia sanitaria y los cambios administrativos realizados por orden directa del socio mayoritario, el equipo de colaboradores por más de una década ha operado a través del método empírico para realizar actividades y tareas en relación a temas operativos, lo que ocasiona que todo el conocimiento adquirido a través de la experiencia y práctica sea difícil de documentar y comunicar, ya que solamente está en la mente de la persona que lo posee y por ende, no es posible tomar decisiones asertivas y delimitar actividades según el puesto.

El desconocimiento sobre cómo gestionar el conocimiento y formalizar los procesos operativos han llevado a no desarrollar y estandarizar la información existente, así como potencializar las ventajas competitivas, ocasionando que la organización sea menos eficiente e innovadora. Lo anterior impacta a la organización al llevar a la empresa a cometer errores, realizar procesos de forma ineficiente o perder oportunidades; provocando una reducción de la productividad y un aumento de los costes y que puede llevar a una pérdida de cuota de mercado.

Objetivos:

- a) Identificar el conocimiento exclusivo de los integrantes del equipo de trabajo para aumentar la productividad en la organización.
- b) Analizar las tareas y actividades por puesto para evitar la duplicidad y favorecer la reducción de los plazos de prestación del servicio.
- c) Rediseñar los procesos operativos y compartir la información necesaria con los empleados.
- d) Documentar las propuestas de cambio a los procesos que representen una ventaja al otorgar los servicios que distingan a la empresa como parte de la adquisición, salvaguarda y almacenamiento del conocimiento generado al interior de la organización



Metodología

- El objetivo es presentar la situación actual de la organización intervenida y los problemas identificados que obstruyen el resguardo, la gestión y aplicación del conocimiento para brindar un servicio estandarizado de soluciones informáticas y que origina como propuesta de solución el know-how para los procesos administrativos y operativos que tiene implementados la empresa y que son el reflejo de un conocimiento generado, pero aún no reconocido como ventaja competitiva.
- La entidad evaluada pertenece al sector de servicios de soluciones electrónicas de software y equipos para uso empresarial y personal, analizada bajo el método de caso para ilustrar situaciones, acciones o decisiones que se relacionan con el tema estudiado (formalización de la gestión del conocimiento) y permite observar la operación de la organización, con el objetivo de proveer alternativas de solución que han sido aplicadas en situaciones similares y que fueron desarrolladas tomando como base los principales conceptos y teorías asociadas al fenómeno bajo estudio (Naumes y Naumes, 2006). De acuerdo con Marcelino, Baldazo y Valdés (2012), el método de caso busca no solo identificar los factores que afectan un fenómeno, sino el conocimiento detallado de estos factores en las unidades de análisis.
- El diseño metodológico empleado es anidado de tipo ilustrativo, pues presenta o ejemplifica el fenómeno que se investiga (know-how como ventaja competitiva), bajo un enfoque teórico determinado integrado por un solo caso (mipyme del sector servicios informáticos), con más de una unidad de análisis: Administración estratégica, know-how y gestión del conocimiento (Yin, 2003).

Resultados de la intervención

- Soluciones en Tecnología PC S.A. de C.V. nació hace 18 años, cuando un par de hermanos en el 2005, decidieron crear una microempresa que ofreciera servicio de reparación y venta de refacciones de electrónica; con el objetivo de tener una fuente de ingresos propios y que ofreciera a los clientes la oportunidad de contar con un servicio de reparación en equipos electrónicos; donde los indicadores sean la entrega en tiempo y el asesoramiento en soporte técnico.
- Empezaron a brindar sus servicios ubicados en la ciudad de San Francisco de Campeche, contando solamente con tres colaboradores. La motivación personal, así como la demanda de servicios y la infraestructura que era insuficiente para cubrir las necesidades del equipo trabajo, hacen que decidan trasladarse a la Avenida Francisco I. Madero en el año 2008. Durante el tiempo que operaron en dicha ubicación atravesaron por situaciones externas a la organización, como son los proyectos de infraestructura pública, realizados cerca del domicilio lo que afectaba el acceso de los clientes durante los años 2017 al 2019.
- En marzo del 2020, la contingencia sanitaria provocada por el COVID-19 generó nuevas medidas de higiene y seguridad para la operación de actividades comerciales, aunque los Estudios sobre la Demografía de los Negocios (EDN, 2020), indican que 37.8 % de las MiPymes en el estado de Campeche no sobrevivieron el impacto de la contingencia sanitaria (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI, 2011). Electrónica Max, nombre comercial con el cual actualmente se conoce a Soluciones en Tecnología PC S.A. de C.V., resistió y se adaptó a la nueva normalidad impuesta a los negocios en México.
- Actualmente, Soluciones en Tecnología PC S.A. de C.V. cuenta con una plantilla 10 colaboradores capacitados en las técnicas de reparación y uso de herramientas tecnológicas para resolver problemas presentes, en equipos de cómputo y electrónica con compromiso y entrega. Así mismo a pesar de la inflación y otros temas económicos ha encontrado el punto de equilibrio entre sus ingresos y los costos fijos y variables.
- Adicionalmente, tiene y procura vínculos con clientes estratégicos como son la Universidad Autónoma de Campeche, el Sistema DIF Estatal Campeche y el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Campeche. Así mismo durante el año 2020 y derivado de la pandemia incursiona en el comercio electrónico a través de su sitio web oficial y por medio de la plataforma Mercado Libre como estrategia competitiva para la captación de nuevos clientes.

Descripción de la problemática en la entidad

A partir del cambio de ubicación y reestructura en el año 2006, Soluciones en Tecnología PC S.A. de C.V. tuvo modificaciones en su administración e imagen comercial. Antes de contar con la infraestructura de un edificio de dos pisos, rentaban de manera horizontal y operaban de manera individual la venta de accesorios y el servicio de reparación, esto lo realizaban bajo la misma razón social pero diferente nombre comercial. No obstante, en el año 2008, el socio mayoritario toma la decisión de operar de manera matricial y en un solo edificio, ya que inicia la época de la facturación como actualmente se conoce en México.

Durante el proceso de adaptación, tuvieron inconvenientes externos. Primero la construcción de la obra denominada Mega-Drenaje que abarcó desde la Avenida Héroes de Nacozari hasta desembocar en la costa de la ciudad, estas construcciones se realizaron para mejora y beneficio de la población, pero los negocios ubicados en la zona de construcción de la obra se vieron afectados debido a que la circulación vehicular y peatonal se redujo significativamente. Debido a este suceso, tuvieron que disminuir la plantilla del personal, así como reducir gastos para evitar un cierre total; en el año 2017 afrontan una situación similar, derivado de la construcción del Distribuidor Vial dentro de la ciudad.

A inicios del 2020, derivado de la contingencia sanitaria COVID-19, todos los negocios sin excepción entran en una etapa durante la cual no se les permite realizar operaciones de manera presencial. El desconocimiento de cómo la pandemia iba impactar en la vida laboral y personal, hizo que Soluciones en Tecnología PC S.A. de C.V., solo tuviera un receso de actividades por un mes; en abril 2020 en el pico más alto de la pandemia y con las nuevas disposiciones para la realización de actividades presenciales, retoman actividades labores a puerta cerrada para poder reparar, actualizar y vender equipos de cómputo que estaban siendo altamente demandados por los clientes.

Para finales del año 2020 empieza una nueva normalidad para las organizaciones, y por disposición oficial de COPRISCAM, deben invertir en equipo adicional de seguridad e higiene para tener un acercamiento con los clientes, pero preservando la sana distancia. La contingencia era una amenaza para el desarrollo los negocios, sin embargo, para Soluciones en Tecnología PC S.A. de C.V. fue una oportunidad para introducirse a un nuevo mercado como es el comercio electrónico. No obstante, a los sucesos y debido a la alta demanda, la organización adquirió un nuevo vehículo para transportar material requerido por los clientes y realizar el servicio de recolección de equipos.

Al ser una empresa dedicada al ramo tecnológico, la capacitación se realiza aproximadamente cada seis meses para brindar nuevos conocimientos al personal.

Análisis de la problemática particular

Soluciones en Tecnología PC S.A de C.V, es una micro empresa del municipio de Campeche, actualmente constituida jurídicamente como sociedad anónima de capital variable con giro en servicios de reparación, presenta la siguiente problemática respecto al conocimiento empresarial generado y su gestión:

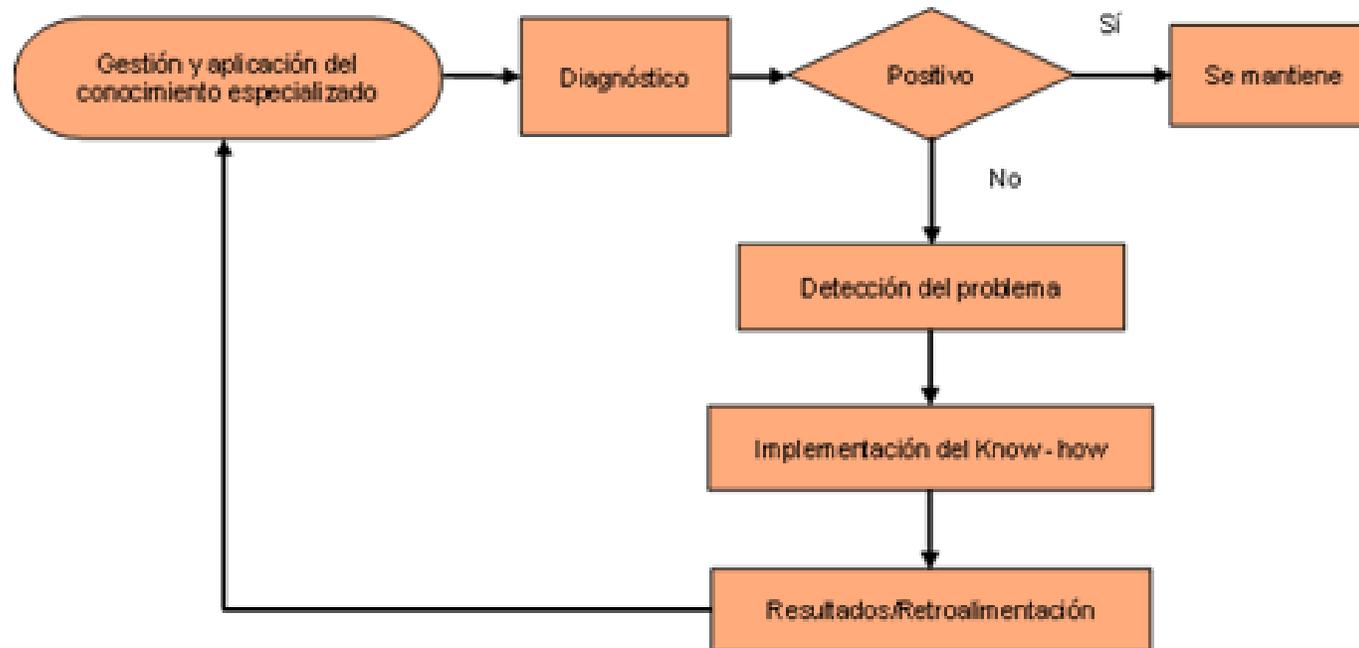
Enfrenta a una desorganización para ejecutar de manera adecuada los procesos a seguir en la operatividad del servicio de reparación, de igual forma a la competencia leal y desleal, por tal motivo se considera necesario la creación e implementación de manuales y archivos, que contribuyan a transferir habilidades, técnicas y conocimientos para la gestión interna, cuya institucionalización (como estrategia empresarial), la convertirá en una ventaja competitiva.

Por otro lado, la transferencia de información debe ser de la empresa hacia el personal y no viceversa, ya que sí la información es proporcionada y gestionada por los colaboradores, puede existir controversia debido a la ideología de que nadie es imprescindible, pero todos son únicos e irrepetibles y ninguna persona va a realizar una tarea de la misma manera que otra.

La estandarización y desarrollo de la información existente evita lo antes mencionado y ayuda a potencializar las ventajas competitivas, llevando a la empresa a realizar procesos de forma eficiente e innovadora, obteniendo así nuevas oportunidades; por ende, aumenta la productividad y genera una reducción de los costos de prestación del servicio. Al crear un diferenciador de sus competidores, puede llevar a una apertura de mercado y a un aumento en los ingresos.

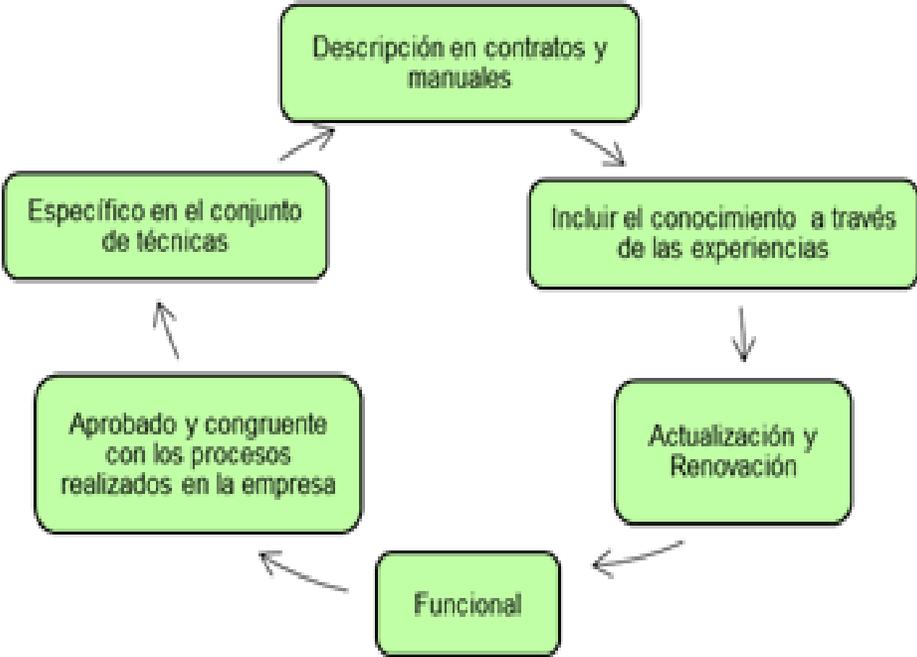
Se evaluó si la empresa cuenta con los componentes de la teoría Know-how, al considerar que los elementos de esta herramienta influyen en la preservación del conocimiento especializado, y en la elaboración y estandarización de los procesos. A través del diálogo con el equipo de trabajo, este manifestó, que aunque tienen cierta antigüedad en la organización, desde su ingreso a la plantilla laboral y hasta la actualidad no existen registros ni archivos que indiquen la manera correcta de realizar las tareas y actividades.

Para la presente investigación se empleó una metodología descriptiva, considerando que los eventos se estudiaron en un solo momento dentro de su contexto natural y no son sujetos a experimentación. Con base en las conceptualizaciones abordadas en el marco referencial respecto al binomio gestión del conocimiento – Know-how, se da sustento a la propuesta de solución a la problemática actual de Soluciones en Tecnología PC S.A. de C.V, reflejada en la Figura 1 SE ESQUEMATIZÓ LA PORPUESTA DE SOLUCIÓN TAL COMO SE MUESTRA EN LA FIGURA 1



La operatividad de la empresa Soluciones en Tecnología PC S.A. de C.V. no cuenta con procedimientos documentados que sustenten el conocimiento especializado, cuando surge algún contratiempo en la prestación de servicios, la toma de decisiones recae en la gerencia general, limitando así la participación de los empleados en la resolución de problemas. No se cuenta con un programa de capacitación o una guía formal que sirva como proceso de inducción al puesto y a las funciones que debe desarrollar cada trabajador; ya que el conocimiento es propio y empírico de cada empleado.

Ante esta necesidad, con la finalidad de contar con la gestión del conocimiento adecuada y con base en la teoría de Lescay (2009), la cual menciona que la adquisición y el desarrollo del conocimiento implican la creación de sistemas de gestión, bases de datos, repositorios de documentos y otras estructuras de almacenamiento, se justifica la propuesta de desarrollar un manual de procedimientos que sirva como soporte documental del saber operar de los colaboradores y cree la pauta del portafolio de indicadores que midan el resultado de los procesos de operación. Figura 2



- Al tener un conocimiento profundo del área o actividad, según Amorocho (2009), se pueden identificar nuevas oportunidades, desarrollar soluciones creativas y mejorar continuamente el servicio; permitiendo adaptarse a los cambios del mercado y mantenerse a la vanguardia del sector, creando un diferenciador de la competencia, traduciéndose en mayores oportunidades para negocio, clientes satisfechos y mejores márgenes de ganancia. El know-how puede monetizarse y de esta manera mejora la reputación y posición como experto en el giro comercial entre clientes y socios.
- Las propuestas para la gestión del conocimiento tienen como objetivo establecer una división clara de las tareas en cada área. Como explica (Lescay, 2009), con la elaboración del manual de procesos, cada área contará con una guía detallada para llevar a cabo sus actividades diarias. Esto no solo mejorará la eficiencia y la comunicación, sino que también reducirá los riesgos y aumentará la satisfacción del cliente.
- Uno de los principales beneficios sería la estandarización de procedimientos para la mejora de la eficiencia operativa. Al establecer un conjunto definido de pasos y prácticas para llevar a cabo tareas específicas, la empresa puede eliminar redundancias, minimizar el tiempo de inactividad y optimizar los recursos disponibles. También promovería la calidad en los servicios ofrecidos por la empresa, al seguir procesos estandarizados.
- A pesar de su naturaleza estandarizada, los procedimientos también pueden ser flexibles y adaptables a medida que cambian las necesidades y circunstancias del negocio. La estandarización proporciona una base sólida sobre la cual la empresa puede realizar ajustes y mejoras continuas en sus procesos operativos. Esto fomenta una cultura de mejora continua dentro de la organización, donde se alienta a los empleados a identificar oportunidades de optimización y contribuir activamente a la innovación y al cambio positivo.
- Derivado de la propuesta de implementación se espera que los indicadores diseñados en la propuesta de solución tengan nuevos resultados y que sean favorables como beneficio del Know-how. (Tabla 1).

Nombre del indicador	Fórmula	Sustitución	Resultado	Interpretación
Desarrollo de competencias				
Selección de personal	Colaboradores seleccionados en el periodo/ Colaboradores reclutados en el periodo	5/6	0.83	Las personas seleccionadas cuentan con el perfil para desempeñar las actividades del puesto.
Capacitación laboral	Capacitación impartida / Capacitación programada	3/4	75%	El indicador señala si los programas de capacitación se llevan a cabo, y origina el análisis de las causas de su incumplimiento.
Efectividad de la capacitación	Productividad alcanzada / Productividad programada X 100	4/4	100%	La capacitación constante debe reflejarse en el incremento de la productividad en términos de servicios prestados en tiempo y forma.
Rotación de personal	Colaboradores al final del periodo / Colaboradores al inicio del periodo X 100	10/10	100%	Una baja rotación señala que las condiciones laborales de la empresa favorecen los sentidos de identidad, pertenencia y compromiso entre los colaboradores
Estímulos a la innovación	Estímulos otorgados / Estímulos programados	2/4	50%	La empresa debe considerar crear un programa de estímulos, ya que motiva y reconoce los logros de cada empleado.

Nombre del indicador	Fórmula	Sustitución	Resultado	Interpretación
Estructura administrativa				
Planeación estratégica	Estrategias implementadas / Estrategias diseñadas	2/4	50%	Es recomendable planificar, organizar, dirigir y controlar a través de objetivos a corto, mediano y largo plazo para obtener resultados tangibles en las metas.
Formalización operativa	Procesos documentados / Procesos implementados	3/4	75%	Refleja el nivel de estandarización a través de documentos de los procesos de una organización.
Supervisión de procesos	Número de procesos supervisados en el mes / Número de supervisiones programadas	3/4	75%	Indica el nivel de verificación de cumplimiento de las actividades a través de una supervisión efectiva por parte de los directores de área.
Administración del tiempo	Número de órdenes ejecutadas en el periodo / Número de órdenes ingresadas al día X 100	6/6	100%	Contar con capacitación favorece la reducción del tiempo invertido en la prestación de servicios, lo que de igual manera se refleja en la productividad.

Conclusiones

- Mediante la implementación del Know-how, se obtendrán beneficios en la adquisición, almacenamiento, diseminación y aplicación del conocimiento práctico y táctico, permitiendo hacer tareas o resolver problemas de manera eficiente reduciendo tiempos de atención al cliente.
- Con base en los indicadores se observa que la empresa mantiene una nula rotación de personal por lo cual posee una serie de beneficios que pueden contribuir a la estandarización y gestión del conocimiento, lo que a su vez contribuye al crecimiento y estabilidad a largo plazo.
- Los empleados estarán más comprometidos con los valores, objetivos y normas de la empresa, con un programa de estímulos que reconoce la productividad y genera un sentido de pertenencia en el colaborador.

Debe considerarse las posibles limitaciones que obstaculizan la adecuada gestión del conocimiento y el desarrollo del know-how en la empresa:

- I. Al tratarse de una mipyme la implementación de sistemas y procesos de gestión puede ser costosa y requiere una planificación cuidadosa y recursos significativos, tanto financieros como humanos.
- II. Algunos empleados pueden resistirse a adoptar nuevas herramientas y prácticas de gestión del conocimiento, y dificultar la implementación exitosa de esta iniciativa.
- III. Al implicar compartir información sensible y propia dentro de la empresa, puede plantear riesgos de seguridad y confidencialidad si no se establecen medidas adecuadas de protección y control.

Referencias

- Acevedo, J. A. (2010). Introducción a la Ingeniería Industrial. La Habana, Cuba.
- Amorocho, J. (2009). Planeación Estratégica de largo plazo: una necesidad de corto plazo. *pensamiento y gestión*, 191 - 213.
- Dalkir, K. (2011). *Knowledge management in theory and practice*. USA: The MIT Press.
- Davenport, T. &. (1990). The new industrial engineering: information technology and business process redesign. *Sloan Management Review*, 11-27
- Delgado Torres, N. A. (2003). El líder y el liderazgo: reflexiones. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 75-88.
- Dorado, C. B. (2015). Gestión del conocimiento en el tercer sector: de la competitividad a la eficiencia organizacional. *Entramado*, 94- 111.
- Font, L. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*, 255- 264.
- Galloway, D. (2002). Mejora continua de procesos: cómo rediseñar los procesos con diagramas de flujos y análisis de tareas. Barcelona: *Gestión 2000*, 114.
- González Ortega, R. P. (2004). Análisis prospectivo de la Gestión de la Información y el Conocimiento. *Quórum Académico*, vol. 1, 3-33.
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: McGraw Hill.
- Hernández, S., & Sánchez, J. (2006). Modelo conceptual de las variables a investigar en el desarrollo de la gestión del conocimiento en las empresas. *Mercados y Negocios.*, 38-60. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571864038002>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI. (2011). Principales resultados del Censo de Población y Vivienda 2010 Campeche. Recuperado el 2016 de Diciembre de 5, de <http://www.beta.inegi.org.mx/app/indicadores/>
- Lescay, M. (2009). Procedimiento para la mejora de los procesos operativos. ETECSA. *Ingeniería Industrial.*, 8.
- Mallar, M. Á. (2010). LA GESTIÓN POR PROCESOS: UN ENFOQUE DE GESTIÓN EFICIENTE. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 23.

- Marcelino M., Baldazo F. y Valdés O. (2012). El método del estudio de caso para estudiar las empresas familiares. *Pensamiento y Gestión*. 33 pp. 125-139
- Marín, L. M. (2012). La Organización y su Adaptación a las Tecnologías de la Información y la Comunicación en Procesos de Gestión de del Conocimiento. *Semestre Económico*, 161-184.
- Matos, G. C. (2004). Proyecto de Gestión del Conocimiento en una Pequeña Empresa Cubana. Taller Internacional Sobre Inteligencia Empresarial y Gestión del Conocimiento en la Empresa, IntEmpres, Cuba.
- Migdalia, P. B. (2005). Ética empresarial y gestión del conocimiento. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 65-78.
- Moheo, G. A. (2009). El impacto de la gestión del conocimiento. *Universidad Politécnica de Catalunya*, 70-80.
- Molina Sánchez Rubén, L. S. (2014). El emprendimiento y crecimiento de las Pymes. *Acta Universitaria*, 59-72.
- Naumes, W. y Naumes, M. (2006). *The art and craft of case writing*. (2da. Edición), United States of América, M.E. Sharpe, Inc.
- Pérez, A., Leal, V., Barceló, M., & León, J. (2013). Un diagnóstico de la gestión del conocimiento en las pymes del sector restauranero para identificar áreas de mejora en sus procesos productivos. *Intangible Capital*, 153-183.
- Prusak, T. H. (2001). *Conocimiento en acción: Como las organizaciones manejan lo que saben*. Buenos Aires.: Pearson Education.
- Ribeiro, T. R. (2008). Efectos del conocimiento know-how en la subjetivación contemporánea. *Psicoperspectivas.*, 3-11.
- Robles, Víctor; de la Garza, María; Medina, José. (2008). El liderazgo de los gerentes de las pymes de tamaulipas, México, mediante el inventario de las. *Cuadernos de Administración*, 293 - 310.
- Vallecilla, V. (2008). Herramientas para la planeación estratégica en microempresas. *PANORAMA*, vol. 2, núm. 4, 13-17.
- Velásquez, F. (2004). La estrategia, la estructura y las formas de asociación: Fuentes de ventaja competitiva para las pymes. *Estudios Gerenciales.*, 73-97.
- Yin, R. (2003). *Case study research: Design and methods* (3a. ed.), United States of America, Sage Publications



RINOE®

© RINOE-Mexico

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BECORFAN is part of the media of RINOE-Mexico., E: 94-443.F: 008- (www.rinoe.org/booklets)