EL VALOR DEL CONOCIMIENTO Y EFECTOS EN LA COMPETITIVIDAD

Coordinadores:

José Sánchez Gutiérrez

Paola Irene Mayorga Salamanca

Distribución RIICO 2017- Guadalajara, noviembre 2017
Red Internacional de Investigadores en Competitividad
Universidad de Guadalajara
Editado por: Sánchez Gutiérrez José y Mayorga Salamanca Paola Irene

ISBN: 978-607-96203-0-6

INTRODUCCIÓN

En esta obra se han integrado trabajos que analizan el impacto de diversos factores en la competitividad, así como el valor del conocimiento y sus diversas dimensiones que generan mayor ventaja en las instituciones.

Dentro de la primer área de conocimiento se desarrolla la *Competitividad Global* donde se efectúan estudios sobre liderazgo, Finanzas, calidad en el servicio, diversos casos de pymes, el trabajo colaborativo dentro de las organizaciones, además de estudios sobre la competitividad en terminales portuarias.

En el tema de *Competitividad e Innovación* se desarrollan estudios sobre estrategias de guerrilla, procesos de automatización, procesos de ahorro de energía, estudios burnout, los centros de distribución, procesos de intervención, cultura de innovación de los millennials, estudios del sector eléctrico, estudios de 9s, redes de información en turismo, clúster y posicionamiento de servicios, todos ellos relacionado con la competitividad.

El tercer tópico que se integra es la *Ventaja Competitiva y Desarrollo Económico* para lo cual se han realizado trabajos de impacto en la competitividad en las cooperativas, crecimiento económico, la inseguridad, factores para exportar café, el observatorio económico-social, medición de competitividad, ventajas competitivas de IES, teoría del Trade-Off, reducción de riesgos de contaminación en sector agrícola, problemas de sueldos, impacto social de la ciencia y tecnología, Uso de Servqual, políticas públicas de desarrollo urbano, diversos estudios sobre agricultura, comercio internacional, posición geoestratégica en los puertos y estudios de modelos de calidad.

Acerca de la *educación y sus relaciones con la competitividad*, se analizan modelos de aprendizaje autogestivo, estudios de ERP's, adopción de MOOC's, efecto de redes sociales en educación superior, formación en cultura de sustentabilidad, capacidades dinámicas, uso de nube, Dropbox, aprendizajes para la vida, tecnologías de información, seguimiento de egresados, reducción de desigualdades en educación, Uso de TIC's, modelos educativos de IES.

En los temas de *Gestión del Conocimiento (KM)* se analizan las limitaciones en transferir conocimiento, aplicación de KM en grupos de investigación, estudios de calidad en el servicio con modelo Servperf, factores de éxito en empresas familiares, mapas del conocimiento y modelos socioculturales en pymes, metodología lean.six sigma, colegios confederados de contaduría, así como los interacciones de todos estos estudios en la competitividad de las organizaciones.

Relacionado con la *Sustentabilidad, RSC y desempeño financiero* se analizan los factores que la impactan, tecnologías renovables, marketing sensorial, sustentabilidad corporativa, sistemas de salud, posicionamiento de marcas, competitividad regional y sus indicadores,

inversión extranjera directa, desarrollo financiero, estructura de capital, orden económico mundial, bolsa de valores y finalmente prueba multifactores de homogeneidad competitiva.

Este libro trata de impulsar y motivar el debate de los diversos tópicos que en él se integran, buscando que el conocimiento generado sea divulgado, analizado y debatido por otros autores, para de esta forma, emanen mejores conclusiones de que los aportes que se propusieron sean lo más enriquecedor, esperando cumplir el compromiso de ser cada vez más profundo en el desarrollo de estudios sobre la competitividad.

Dr. José Sánchez Gutiérrez
Presidente de **RIICO**

INDICE

COMPETITIVIDAD GLOBAL

Relación del liderazgo de los directivos empresariales con un proceso de cambio organizacional en empresas comerciales de la ZMG 1
Luis Alberto Bellón Álvarez, José de Jesús Urzúa y Margarita Isabel Islas Villanueva

Recursos de operación e inversión y el desempeño financiero en el sector de servicios en México 21
Juan Gaytán Cortés, Gabriel Salvador Fregoso Jasso y Joel Bonales Valencia

Auditoría Financiera y su Influencia en las Medianas Empresas Metalmecánicas de Monclova- frontera, Coahuila, México 39
Juan Hermilo Zúñiga Corte, Jesús Emilio González Guajardo y Valeria Anahi Jiménez González

La inversión directa extranjera como estrategia de penetración a mercados internacionales de los grupos económicos 60
Jorge Pelayo Maciel, Manuel Alfredo Ortiz Barrera y Aimee Pérez Esparza

Gestión de proveedores, herramienta para la competitividad en las Pymes del municipio de Florencia-Caquetá, Colombia. 72
Octavio Hernández Castorena, Lucelly Correa Cruz y *Jarrinson Alejandro Jiménez Fajardo*

Vinculación, fortalecimiento y participación de los agentes sociales: estudiantes ante la donación de sangre 86
Sofía Espinoza de los Monteros Alonso y *Tania Elena González Alvarado*

Competitividad de las PyMES productoras de Stevia, en el municipio del Valle de Chalco, Estado de México 107
Víctor de la Cruz Delgado, *J. Jesús Ceja Pizano y Israel Patiño Galván*

Variables que Influyen en la Calidad del Servicio y su Efecto en la Satisfacción del Cliente en HEB Piedras Negras 119
Clara Patricia Buentello Martínez, *Nemecio Lorenzo Valenzuela Salazar y Lilia Alanis Gómez*

Influencia del sueldo recibido en la satisfacción laboral y en el cumplimiento de las actividades asignadas a los trabajadores 139
Cinthia Natali Hernández Ramos, *Marco Antonio Rodríguez Hernández y Ricardo Alfredo Márquez González*

Competitividad de las Terminales Portuarias de Contenedores en México 158
Dolores Guadalupe Martínez Peña, *Irma Cristina Martinez Pita y Oscar Valdemar de la Torre Torres*

Análisis de la competitividad de las Mipes en el municipio de Huejotzingo desde la complejidad 178
Elizabeth Ortega Pérez , Lorenzo Salgado García y María Auxilio Romana Rodríguez Martínez

Grandes Empresas en México en la Industria Alimentaria. El Caso de Gruma 195
Araceli Rendón Trejo, Andrés Morales Alquicira y Irene Juana Guillén Mondragón

Empresas mexicanas del sector TI y colaboración internacional Information Technology SMEs in Mexico and international collaboration 215
Tania Elena González Alvarado, José Sánchez Gutiérrez y Elsa Georgina González Uribe

Teoría Fuzzy Logic Aplicada en la Integración de Cluster: "Caso Mipymes Morelianas" 230
Gerardo Gabriel Alfaro Calderón, Víctor Gerardo Alfaro García y Virginia Hernández Silva

Inteligencia emocional en la dirección de microempresas 248
Juan Carlos Aguilar Joyas y María Eugenia Vélez

Análisis y Evaluación de la Campaña Publicitaria Contra el Hlb de los Cítricos en el Municipio De Tecomán 265
Víctor Aparicio Rosas , Jesús Martín Santos Virgen y Arquimedes Arcega Ponce

Análisis de la percepción que tienen los empresarios del centro de Tecomán sobre la mercadotecnia para el fomento de las ventas 279
Alfredo Salvador Cárdenas Villalpando, Víctor Aparicio Rosas y Oscar Mares Bañuelos

Diseño Modular y Bricolaje de Casos en el Análisis de la Pyme 294
Carlos Fong Reynoso

Planeación estratégica laboral en las MIPYMES, del municipio de Tecomán, Colima. 311
Rodriguez Vazquez Alejandro, Fabian Ojeda Perez y Márquez Campos Silvia Zulema

COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN

Influencia de la automatización sobre la calidad en empresas pequeñas en Aguascalientes, México. 328
Salomón Montejano García, Ricardo García Ramírez Y Gabriela Citlali López Torres

Estrategia de marketing de guerrilla como factor de desarrollo de la competitividad: restaurantes de la ZMG, México 345
Ricardo Vargas Díaz, José Sánchez Gutiérrez y María Gutiérrez Salcedo

Retos de Gestión de un Programa para el Ahorro de Energía Eléctrica en la Ciudad de Monterrey 364
Rosa Amalia Gómez Ortíz, Patricia Ruth Ávila Gómez y Diana Jaen Nateras Pallares

Los Centros de Distribución (Cedis): caracterización, operación y función en las grandes cadenas del comercio moderno 381
Víctor Manuel Castillo Girón, Manuel Machuca Martínez y Suhey Ayala Ramírez

Las TIC como estrategia en la mejora y desarrollo de LAS PYMES del Municipio de Florencia Caquetá para su mayor competitivida 402
Maria Yenny Fajardo, Yolanda Cuellar Medina, Guineth Facundo Vargas y Florencia Caqueta Colombia

Análisis de prevalencia del síndrome del burnout en los trabajadores administrativos de la empresa Elektrokontakt S. de R.L. de C.V. 424
Nemecio Lorenzo Valenzuela Salazar, Clara Patricia Buentello Martínez y Lilia Alanís Gómez

Análisis Teórico de un Proceso de Intervención a las Empresas 443
Eugenio López Ortega y *Alonso García Sánchez*

460
Calidad de la Información y los Servicios en la Confianza de los contribuyentes en el Website del SAT
José Melchor Medina Quintero , Demian Ábrego Almazán y Itzagueri Díaz de la Cruz

Reformas y situación actual del sector eléctrico Mexicano: la introducción tardía de los objetivos de sustentabilidad 475
Karla Haydeé Ortíz Palafox y *Rosa Evelia Camacho Palomera*

Factores estratégicos de marketing del uso de las tecnologías en el ramo automotriz para mejorar su competitividad en la ZMG 496
Araceli Durán Hernández

Los Millennials y la Cultura de Innovación en las Empresas de TI 508
Ana Laura Ramos Barajas y *Álvaro Pedroza Zapata*

Estrategias de Mercadotecnia y Recursos Humanos en la Globalización 527

Lilia Alanis Gómez, Clara P. Buentello Martínez y Nemecio L. Valenzuela Salazar

Análisis de la relación Hábitos y Aceptación de 9's como elemento de Competitividad: Caso Pymes manufactureras de Aguascalientes. 545

Octavio Hernández Castorena, Noe Velasquez Espinoza y Mónica Colín Salgado

Estudio comparativo sobre el uso de redes sociales como fuente de información en turismo entre los jóvenes españoles y mexicanos 568

José de Jesús Urzúa López, Araceli Durán Hernández y José Luis Medrano Medrano

El posicionamiento de los servicios de la compañía naviera Baja Ferries a través de estrategias publicitarias en Guadalajara 581

Gisela Lizbeth Guzmán Vega, *Jorge Quiroz Rodríguez* y *Manuel Alfredo Ortiz Barrera*

Camiones de comida y su consolidación como clúster mediante las tecnologías de información 593

Gabriel Salvador Fregoso Jasso, *Juan Gaytán Cortés y Juan Mejía Trejo*

VENTAJA COMPETITIVA Y DESARROLLO ECONÓMICO

Aspectos informales en el cumplimiento de los principios doctrinarios de las cooperativas 605
Ana Laura Bojórquez Carrillo, Idalia Amparo De los Santos Briones y Lilia Carolina Avilés Heredia

Crecimiento económico, consumo de energía eléctrica y comercio. Un análisis de causalidad para México 1968-2013 624
Mario Gómez Aguirre y *Julieta Castro Loaiza*

El impacto de la inseguridad y la corrupción en la competitividad de las entidades federativas de México, 2011-2016 641
Rigoberto Soria Romo

Factores Competitivos para la Exportación de Café a Estados Unidos Caso: Xicotepec, Puebla, México 662
Alicia Hernández Tolentino y *Jorge Víctor Alcaráz Vera*

La competitividad internacional del comercio del sector agrícola mexicano en Estados Unidos, 1980-2013 682
Francisco Javier Ayvar Campos, José Odón García García y Eleazar López López

Conceptualización de observatorio económico-social como medio para una mejora en la calidad de vida. 702
Beatriz Martínez Carreño, Carlos Absalón Copete y Ada Celsa Cabrera García

Financiamiento público a través del endeudamiento subnacional 718
Marcela Figueroa Aguilar

Ventaja competitiva de la Uagro: por área de investigación Conacyt 732
Naú Silverio Niño Gutiérrez, Isaías Naú Niño Castillo y Jacob Elías Niño Castillo

Competitividad Regional Medición a Nivel Mundial y Nacional, un enfoque endógeno 750
Emma Frida Galicia Haro, Ana Lilia Coria Páez y Irma Cecilia Ortega Moreno

Measurement and analysis to improve Competitiveness 765
Jaime Apolinar Martínez Arroyo, Marco Alberto Valenzo Jiménez y Angélica Guadalupe Zamudio de la Cruz

El Sistema de Reducción de Riesgos de Contaminación, como Ventaja Competitiva en Productos Agrícolas del Occidente de México 784
Jorge Alejandro Chávez Larios y *Netzahualcóyotl Saucedo Martínez*

Variables para el análisis financiero desde la Teoría del Trade-Off. Revisión teórica. 800
Aníbal Humberto Cervantes Monsreal, Beatriz Sauza Ávila y Víctor Manuel Piedra Mayorga

Los sueldos en México, un problema que resolver 812
Juan Jesús Nahuat Arreguin, Laura Leticia Gaona Tamez y María Armandina Fuentes Barrera

Aproximación Teórica de los indicadores que permitan evaluar el impacto social de la ciencia y la tecnología en el sector automotriz en Querétaro 826
Elizabeth Hernández Mesa, Humberto Banda Ortiz y *Martha July Mora Haro*

Impulso agropecuario mediante apoyos derivados de políticas públicas en cuatro países de América Latina durante 1995 a 2015 844
Juan Miguel Reyes Cisneros y *Joel Bonales Valencia*

Uso de SERVQUAL para medir la calidad en el servicio y potenciar la competitividad en micronegocios de artesanías: Caso Dzityá 858
Marbella Guatzozón Maldonado, Ana María Canto Esquivel y María Antonia Morales González

Estudio Comparativo del Desarrollo Económico y Cambio de Especialización Productiva de Dos Regiones en México 879
María Mercedes León Sánchez y *Osvaldo Rodríguez Villalón*

Políticas públicas de desarrollo urbano y marginación socioeconómica: el caso de Puebla 899
Lorenzo Salgado García, Alejandro A. Chávez Palma y Elizabeth Ortega Pérez

Economía y agricultura: identificación de la vulnerabilidad municipal en Michoacán, México. 918
C*arlos Francisco Ortiz Paniagua, Zoe T. Infante Jiménez y Priscila Ortega Gómez*

La competitividad en el comercio internacional 931
Javier Orozco Alvarado y Patricia Núñez Martínez

La posición geo-estratégica como ventaja competitiva en la actividad portuaria: Caso puerto nuevo (La Guajira - Colombia) 951
Nicolas Yolmis Rojano Alvarado, Hector Durango e Isidro Bueno Giraldo

Un acercamiento a los factores de competitividad de la industria láctea 971
Adriana Gabriela Cahue Olvera, Rebeca Meléndez Flores y Judith Marina Fomperosa Meza

Competitividad del sistema productivo maíz grano de Puebla, en un contexto de libre comercio 986
José Sergio Escobedo Garrido

1007
Análisis correlacional de un modelo de cultura de calidad PyME
Jorge Horacio González Ortiz, David Gómez Sánchez y Ramón Gerardo Recio Reyes

EDUCACIÓN Y COMPETITIVIDAD

Propuesta de un Modelo para la Evaluación del Aprendizaje Autogestivo 1022
Rosa Evelia Camacho Palomera, Francisco Morán Martínez y Alejandra Uribe Ramos

ERP´s (Planificación de Recursos Empresariales) en las empresas grandes y medianas permiten una ventaja competitiva 1035
Leonor Gutiérrez González, Carlos A. Calderón Díaz y Norma Lizeth Gutiérrez Gómez

La adopción de MOOC's en los estudiantes egresados de la FCCA de la UMSNH para la creación de nuevas habilidades profesionales 1055
Salvador Antelmo Casanova Valencia y *Jacqueline Toscano Galeana*

Competitividad educativa: perspectiva competente docente de IV semestre en FCA-UN de la UADEC; caso de estudio período ene-jun 2017 1070
Jesús Emilio González Guajardo, Juan Hermilo Zúñiga Cortez y Valeria Anahí Jiménez González

El papel de las instituciones de educación superior en la formación de una cultura para la sustentabilidad. Reflexión y crítica. 1087
Martha Beatriz Santa Ana Escobar, Rutilio Rodolfo López Barbosa y Hugo Martín Moreno Zacarías

Las redes sociales potencializan u obstaculizan el desarrollo educativo de los jóvenes en la Ciudad de Puebla 1106
Laura Mayela Ramírez Murillo, Salvador Ceja Oseguera y Montserrat Sánchez Espinosa

Capacidades dinámicas: análisis de producción científica entre los años 1975 y 2017 1119
Jonnathan López Hurtado

La efectividad de la aplicación de la *Nube, Dropbox* y *Google Drive* como apoyo didáctico a los procesos de enseñanza y aprendizaje. 1142
Liliana Abascal Gaytán y *Rosa Patricia Abascal Gaytán*

Aprendizajes para la Vida que generan Competitividad 1163
Bogar García Martínez, Laura Milán Espinosa y Manuel Díaz Flores

Análisis de los elementos de un modelo por competencias a nivel maestría de la F.C.A de la Universidad Autónoma de Chihuahua 1176
Luis Ever Caro Lazos, Luis Raúl Sánchez Acosta y Carmen Romelia Flores Morales

Las tecnologías de la información y comunicación ¿Son una herramienta valiosa para fomentar la calidad y competitividad educativa? 1195
Ma. de los Angeles Briceño Santacruz, Werner H. Varela Castro y María Olivia Castro Solano

Cambio para la Calidad en el Servicio Percibida en un departamento de control escolar: Capacidad de Respuesta en FCA-UADY. 1215
Valentín Alonso Novelo, *Jorge Ramón Salazar Cantón y Luis Martín Barrera Ramírez*

El seguimiento sistémico a egresados una estrategia de calidad para las IES 1234
Ma. Hilda Rodales Trujillo, *Mario Chávez Zamora y Cuahutemoc Guerrero Davalos*

Autoridades y docentes personal clave para la competitividad en el Instituto Politécnico Nacional con su modelo educativo 1250
María de Lourdes Bonilla Barragán y *Manuela Badillo Gaona*

La educación a nivel superior como mecanismo de convergencia para la reducción de las desigualdades 1266
Irma Cecilia Ortega Moreno, *Ana Lilia Coria Páez y Emma Frida Galicia Haro*

Efectos de las competencias profesionales del teletrabajo en la competitividad internacional 1282
Gabriel Silva Atencio, Juan Manuel Sanchez Serafin y Martinez Gutierrez

Análisis de uso de las TIC´s en el proceso de enseñanza en la escuela primaria paladines de la revolución t. M. - de Tecomán, Col. 1302
Enrique Macias Calleros, Oscar Mares Bañuelos y Nancy Tass Salinas

Análisis del uso de las TIC'S en las escuelas primarias de Madrid, Tecomán Colima 1320
Jesús Martín Santos Virgen, Enrique Macias Calleros y Alfredo Salvador Cárdenas Villalpando

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Limitantes organizacionales y culturales que obstaculizan la transferencia del conocimiento 1338
Rosa María Romero González, Elisa Morales Portillo y Ernesto Ruvalcaba Durán

Identificación procesos de gestión de conocimiento en los grupos de investigación universidad de los llanos 1355
Luis Ignacio López Villegas y *Soraya Magaly Castellanos Ruíz*

Gestión del conocimiento desde el modelo servperf: un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora. 1377
Antonio de Jesús Vizcaíno, Adriana León Luis y Bárbara Pérez Rocha

Pertinencia de la Profesionalización como Factor de Éxito para la Continuidad de la Empresa Familiar. 1396
Laura Leticia Gaona Tamez, Fernando M. Ruiz Díaz y Kelly Alejandra Muñoz Peña

Factores personales como barreras a la transferencia del conocimiento 1409
Elisa Morales Portillo, Ernesto Rubalcava Durán y Rosa María Romero González

Modelo sociocultural de gestión del conocimiento para las instituciones de educación superior 1429
Manuela Badillo Gaona, María de Lourdes Bonilla Barragán y Lucia Paredes Rojas

El estudio del Balanced scorecard desde la Perspectiva del Cliente en la Industria Textil en Guanajuato, México 1451
Marco Alberto Valenzo Jiménez, Jaime Apolinar Martínez Arroyo y Guillermo Cazares Vázquez

Competitive Advantage of Higher Education Institutions improving through Knowledge Management in Universities of Guayaquil, Ecuador 1468
Manuel Alfredo Ortiz Barrera, José Sánchez Gutiérrez y Guillermo Vázquez Ávila

Los mapas del conocimiento al alcance de las PYMES: Caso de artes graficas vallecaucanas 1480
Josefina Mayra de Llano Feliu y Ileana Gloria Pérez Vergara

Desarrollo de una Metodología Lean-Six Sigma para una Pyme Mexicana. Caso: Empresa Textil, Tulancingo, Hgo. 1498
Claudia Lilia Millán Franco, Oscar Montaño Arango y José Ramón Corona Armenta

La competitividad de los Colegios federados del Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Colegio de Hermosillo y Ciudad Obregón 1519
María Eugenia de la Rosa Leal y *José Gracida Romo*

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SUSTENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD Y DESEMPEÑO FINANCIERO

Factores que impactan la Responsabilidad Social en las organizaciones 1535
Paola Irene Mayorga Salamanca y José Sánchez Gutiérrez

Tecnologías verdes: Energías Renovables como una Alternativa Sustentable para México 1557
Ingrid Yadibel Cuevas Zuñiga, Luis Rocha Lona y María del Rocío Soto Flores

Normas de sustentabilidad en el sector energético 1576
Danitza Aurora Kewley Robles, Luis Rocha Lona y Claudia Baza Álvarez

Marketing Sensorial y los estímulos en el punto de venta de agencias automotrices en la Cd. de Puebla 1594
Montserrat Sánchez Espinosa y *Laura Mayela Ramírez Murillo*

¿Cómo optimar la integridad de los líderes?: Una visión desde la UAGro para el 2027 1609
José Salvador Fardella Rozas y *Naú Silverio Niño Gutiérrez*

El Posicionamiento de Marcas con Base en Estereotipos de Género 1625
Alfonso Castillo Mora, Rebeca Meléndez Flores y Judith Marina Fomperosa Meza

La sustentabilidad corporativa tendencia estratégica para la innovación 1646
María Angélica Cruz Reyes, Alfonso Castillo Mora y Adriana Gabriel Cahue Olvera

Enhancing Health Systems Competitiveness Through International Cooperation: A Big Data Analysis Among OECD Members 1662
Damián Emilio Gibaja Romero y Rosa María Cantón Croda

Impacto de la gestión ambiental y la aplicación de auditorías ambientales en las empresas del estado de hidalgo 1682
Iván Hernández Ortiz, Edith Quijada Pérez y Ruth Josefina Alcántara Hernández

La competitividad regional con indicadores de desempeño financiero, económico y técnico de las firmas manufactureras mexicanas 1699
Genaro Sánchez Barajas

Los determinantes de la inversión extranjera directa en México: un análisis paramétrico de la industria manufacturera 1717
Enrique Armas Arévalos y *Francisco Javier Ayvar Campos*

Diseño de estrategias de desarrollo financiero incluyente de dos comunidades de Mérida Yucatán, México. 1735
Gustavo Alberto Barredo Baqueiro, Jorge Ramón Salazar Cantón y Valentín Alonso Novelo

El Impacto del Capital Humano en el Sector Hotelero en el Estado de Tlaxcala, desde las Perspectivas del Balanced Scorecard 1751
Marcelo Paredes Cuahquentzi, Edit Hernández Flores y Gabriela Hernández Flores

Relevancia de la Estructura Óptima de Capital en la Empresa y su Relación con la Competitividad 1767
Dorie Cruz Ramírez, Suly Sendy Pérez Castañeda y Claudia Beatríz Lechuga Canto

Análisis factorial del mercado bancario mexicano, a un año de la integración del banco Chino más grande el mundo 1782
David Ronquillo Rodríguez, Dora Aguilasocho Montoya, Evaristo Galeana Figueroa

El nuevo orden de la economía mundial y sus implicaciones sobre la inversión extranjera directa en México 1799
Priscila Ortega Gómez, Carlos Francisco Ortiz Paniagua y Zoe Tamar Infante

Las bolsas de valores de los países afiliados al Mercado Integral Latinoamericano (Colombia, Chile, Perú y México) 1819
Salvador Galicia, Magali Cárdenas Tapia y Luis Arturo Rivas Tovar

A multifactor test to probe the homogeneity and lack of competitiveness of type 4 *SIEFOREs* 1834
Oscar V. De la Torre Torres, Evaristo Galeana Figueroa y Dora Aguilasocho Montoya

El Derecho Humano a la Seguridad Social en México: Evolución y Panorama Actual 1835
Flor De María Tavera Ramírez y Virginia Hernández Silva

Innovación en las Operaciones con énfasis en la ergonomía para fomentar la competitividad en las PYMES. 1836
Guillermo Vázquez Ávila, José Sánchez Gutiérrez y Tania Emma Núñez Moreno

COLOQUIO

COMPETITIVIDAD GLOBAL

La participación de la mujer en puestos directivos y su efecto en las empresas familiares de Ciudad Guzmán Jalisco. 1
Adriana Alcaraz Marín

Análisis de las Pequeñas Empresas de la Ciudad de Tecomán, Colima sobre el Uso de Estrategias para Atraer al Cliente. 18
Lucila Sarahí Muñoz Arredondo, María Magdalena Cruz Pérez y Hugo Martín Moreno Zacarías

La conducta de mexicanos millenials de 18 a 37 años de la ZMG respecto al ahorro para el retiro 35
América Ahtziri Calderón Ortiz ***y*** *Juan Gaytán Cortés*

Modelo de análisis de la tecnología para la seguridad del paciente en instituciones de salud en México 56
Juan Antonio Flores Mora y Juan Antonio Flores Jimenez

Propuesta de un modelo estratégico de Responsabilidad Social Corporativa como factor de competitividad para la Industria Tequilera. 68
Vivian Alexandra Villarreal Sanabria

Análisis de variables que afectan el comportamiento post visita de los turistas en el Pueblo Mágico Mazamitla, Jalisco 89
Julio César García Puente

El SCRM como factor de impacto en la competitividad de la industria hotelera en la ZMG 108
Teresa Alejandra Ibañez Pérez, José Sánchez Gutiérrez y Karla Paola Ramírez Delgadillo

COMPETITIVIDAD E INNOVACION

Principales determinantes del eWOM en el booking hotelero. 124
Cecilia Morales del Río y *Juan Mejía Trejo*

Desarrollo del proceso de innovación tecnológica para la industria automotriz 146
Omar Alberto Ramírez Gasca Y *Guillermo Vázquez Ávila*

Administración de Cadena de Suministros para la Generación de Rentabilidad en el Mercado 167
Alejandra Judith Ponce Contreras, Virginia Judith Sánchez Ramírez, Gladis Lizeth Ramírez Hernández y José Fernando Hernández González

Proceso de elaboración de instrumento de recolección de información de la gestión y la competitividad del sector restaurantero 179
María Teresa Arana Soberanes, *Rosa Amalia Gómez Ortiz Y María Antonieta Andrade Vallejo*

Agilidad de la cadena de suministro y su relación con las PyME´s manufactureras de la ZMG: Un enfoque de capacidades dinámicas 198
Juan Bernardino Arellano Rodríguez

La Gestión de Innovación y Tecnología como Elementos Generadores de Competitividad para el Sector de la Nanotecnología en México 215
Gilberto Israel González Ordaz y *Juan Mejía Trejo*

Innovación y prospectiva tecnológica en el sector agroindustrial del agave en Jalisco 234
David Casillas González y *Juan Mejía Trejo*

Impacto de la innovación y la calidad del servicio en la competitividad en el sector restaurantero de la ZMG 244
Oscar Alejandro Espinoza Mercado y José Sánchez Gutiérrez

Adopción de servicios financieros móviles: revisión de la literatura 264
Claudia Leticia Preciado Ortiz y *Juan Antonio Vargas Barraza*

Proceso de Solución Alternativa de conflictos como tecnología blanda 286
Miguel Briones Blanco y *Leo Guzmán Anaya*

La Gestión del Conocimiento y su Impacto en la Tecnología 302
José Alfredo Flores Mayoral

VENTAJA COMPETITIVA Y DESARROLLO ECONÓMICO

Competitividad de la Industria Textil y de la Confección en México 1990-2015 316
Alma Lucero Ortiz Ojeda y *Mario Gómez Aguirre*

La Ventaja Competitiva con el uso de las Redes sociales como posible estrategia de negocio en la industria del tatuaje en la ZMG. 337
Rafael Alejandro López Martínez y *Araceli Durán Hernández*

Análisis de la percepción de alumnos de la carrera de administración de la FCAT con redes semánticas, sobre relaciones de pareja 357
Alejandra Mejía Gámez, Luis Fernando Cuevas Ramírez y José Luis Pérez Morfín

Análisis del estilo de comunicación entre patrones y empleados en restaurantes de playa del corredor gastronómico Real- pascuales 369
Ma. De Los Ángeles Torres Lomelí, Alejandra Mejía Gámez y Alfredo Salvador Cárdenas Villalpando

EDUCACIÓN Y COMPETITIVIDAD, GESTIÓN DEL CONOCIMIENO CONOCIMIENTO, RS Y SUSTENTABILIDAD Y COMPETITIVIDAD Y DESEMPEÑO FINANCIERO

Directivos en los Centros Universitarios. Retos y oportunidades. Caso Universidad de Guadalajara. 383
Esmeralda Briseño Montes de Oca

El aprendizaje vivencial, estrategia para la enseñanza del método simplex en el cálculo de la producción en CGR de México. 402
Brenda González Aguilar, Arely Lizbeth López Luna, Paola Hernández Hernández y Dinora Salas Gopar

Diagnóstico Situacional de una Institución Educativa Mediante FODA Matemático en la Norma Iso 9001:2015 (IPN) 414
Armando Rentería López, Claudia Hernández González y Manuela Badillo Gaona

Modelo de gestión de la calidad como herramienta para el óptimo desarrollo organizacional las instituciones académicas 434
Alina Mariela Cárdenas Gómez

Plan estratégico de marketing social gris para incrementar la competitividad de las Organizaciones de la Sociedad Civil. 443
Ana Karen Olivares Lozano

Persona Física con Salarios de uno o más Patrones y que Percibe otros Ingresos por Honorarios y Arrendamiento en Tecomán, Colma 456
Jesús Martel Casillas Gómez, Perla Jeannette Mojarro Ramos, Luz Maria Villa Nery y Alejandro Rodriguez Vazquez

Proceso de Solución Alternativa de conflictos como tecnología blanda

Miguel Briones Blanco[1]

*Leo Guzmán Anaya**

Resumen

El objetivo del presente artículo es crear un marco conceptual sobre tecnologías blandas que permita tener una base teórica sólida en términos de determinar cómo se administra las tecnologías blandas en el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco; e identificar partes del proceso que dependen del conocimiento sistemático y cuáles dependen de habilidades intransferibles. La información fue recabada a través de una investigación exploratoria y de entrevistas semiestructuradas. Como resultados se obtiene el diagrama del proceso utilizado en los Métodos Alternos de Solución de Conflictos implementado por el Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco.

Palabras Clave

Tecnologías blandas, resolución de conflictos, activos intangibles.

Abstract

The aim of the present article is to create a conceptual frame on soft technologies that there allows to have a theoretical solid base in terms to determine how the soft technologies are managed in the Institute of Alternative Justice of the State of Straw hat; and identify parts of the process that depend on the systematic knowledge and which depend on untransferable skills. The information was obtained across an exploratory research and semistructured interviews. As results there is obtained the graph of the process used in the Alternate Methods of Solution of Conflicts implemented by the Institute of Alternative Justice of Jalisco State.

Key words

Soft technologies, conflict resolution, intangible assets

[1] *Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas

Introducción

El tema tecnología ha sido de gran interés entre la comunidad científica y ha dado lugar a numerosas investigaciones que implican la conceptualización (Bessant y Francis, 2005; Lee, Kozar, y Larsen, 2003); clasificación (Neves Ferri, Bistafa Pereira, Martins Mishima, Do Carmo Guimaraes, y Puntel De Almeida, 2007; Technologies, 2005); determinación de tipos (Grint y Woolgar, 2013); factores que afectan la aceptación u adopción de tecnologías (Garnaut, Song, Yao, y Wang, 2012); el cómo llevar a cabo la administración de las mismas (Granstrand, 1998; Milagrom y Roberts, 1990; Pelser y Prinsloo, 2014;), los efectos de su implementación en el desempeño de la empresa (Bharadwaj, 2000; Pelser y Prinsloo, 2014; Zahra y Covin, 1993); determinación de los procesos de innovación tecnológica (Garnaut, Song, Yao, y Wang, 2012; Norman y Verganti, 2014); la relación que existe entre el concepto y la gestión del conocimiento (Hitt, Ireland, y Lee, 2000) y muchos más aspectos y tópicos.

Sin embargo, si se considera el concepto más amplio de tecnología, definida como: "aplicación de la ciencia (métodos, materiales, productos o sistemas digitales) para lograr un objetivo" (Shute y Zapata-Rivera, p. 279) o vista como "las reglas, métodos y herramientas obtenidas de la utilización del conocimiento para la solución de problemas" (Zhouying, 2001, p. 1), se puede argumentar que a diario distintos agentes sociales, económicos u organizacionales; se encuentran en contacto con ella y la utilizan de una u otra forma para facilitar sus procesos y solucionar los problemas en los que incurren; y, lo más importante, esta definición da apertura a contemplar no solo aquellos aspectos tangibles que comúnmente son considerados como tecnología, sino también aquellos intangibles que permiten un mejor funcionamiento de las organizaciones.

Las tecnologías blandas, tema central del presente artículo, son un factor interesante a analizar en las organizaciones debido a que consideran aspectos intangibles como impulsores de innovación, como fuente para resolver problemas prácticos y como un recurso que contribuye a la mejora, adaptación o control del mundo (Yun Yu y Ping Wu, 2011). Los intangibles, como lo menciona Kaplan y Norton (2004) son invaluables para la creación de valor sostenible en las organizaciones, sin embargo, su valor deriva de su interrelación y resulta complicado medirse de forma independiente. Además de que por su naturaleza suave, su medición es más subjetiva que las mediciones financieras de desempeño organizacional, por ejemplo.

Tomando como referencia lo mencionado, el objetivo del presente artículo es crear un marco conceptual sobre tecnologías blandas que permita tener una base teórica sólida en términos de determinar cómo se administra las tecnologías blandas en el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, instituto creado para administrar el nuevo sistema de impartición de justicia a

nivel Estatal e identificar partes del proceso que dependen del conocimiento sistemático y cuales dependen de habilidades intransferibles.

Tecnologías blandas. Conceptualización, caracterización y clasificación

Merhy (2002) se refería a tecnología como el conocimiento utilizado para producir productos únicos, asi como el conocimiento requerido para organizar las acciones humanas en procesos productivos. El autor clasificó la tecnología en tres tipos: duras (hard), blandas-duras (soft-hard), y blandas (soft).

Las tecnologías duras se refieren al equipo, las máquinas que implican trabajo muerto, fruto de otros momentos en el proceso productivo; por lo que se debe incluir conocimientos y acciones bien estructuradas y materializadas. Zhouying (2001) parte del concepto general de tecnología para referirse a un sistema de conocimiento operable que se deriva, principalmente, de las ciencias naturales, a ese tipo de conocimiento le llama tecnologías duras, es decir, todas aquellas habilidades, herramientas y reglas que son empleadas por las personas, científicos, estudiosos, investigadores, etc. para alterar, acomodar y administrar la naturaleza en pro del desarrollo y supervivencia de los humanos.

Por su parte, las tecnologías blandas-duras (soft-hard) se refieren al conocimiento agrupado que guía el trabajo en las organizaciones, es decir, se consideran las normas, protocolos y conocimientos producidos en áreas específicas (Mendes-Goncalves, 1994; Merhy, 2002).

"Las tecnologías blandas son aquellas producidas durante el trabajo activo en vivo. Condensan las relaciones de interacción y subjetividad, permitiendo la acogida, el apego y la rendición de cuentas, además de hacer a los sujetos autónomos" (Neves Ferri; *et al*, 2007, p. 6). Según lo propuesto por Zhouying (2001) las tecnologías blandas surgen del conocimiento generado en las ciencias sociales, en las ciencias que no son naturales o que, tradicionalmente, se les conoce como ciencias no científicas. Esta clasificación de tecnología surge a partir del uso consciente de las leyes o experiencias comunes en las actividades económicas, sociales y humanas; para luego dar origen a reglas, mecanismos, medios, instituciones, métodos y procedimientos que coadyuven en el control de lo subjetivo y del mundo objetivo.

Si bien, se entiende que al hablar tecnologías blandas se hace mención a lo intangible, es importante mencionar que dependiendo la disciplina que se estudie es la definición que se le da al concepto. Por ejemplo, en el ámbito educativo Yun Yu y Ping Wu (2011) definen tecnologías blandas como las técnicas, métodos y estrategias que conforman el marco psicologíco y social para el aprendizaje. Mendes-Goncalves (1994) cuando hablabla de tecnología, no se refería en el sentido estricto a lo

material o a los instrumentos de trabajo, si no que incluia el conocimiento y los resultados materiales y no materiales al momento de ofertar un servicio de salud. En relación al ámbito de la manufactura las tecnologías blandas son aquellas técnicas como *Just-In-Time* (JIT), *Total Quality Management* (TQM), *Master Production Schedule* (MRP I, MRP II), *manufacturing cells* y *Statistical Quality Control* (SQC) (Aggarwal, 1995; Rahman y Bullock, 2004; Swamidass y Nair, 2004; Sapounas y Milionis, 2009).

Para Bessant y Francis (2005, p. 98) las tecnologías blandas son un "sistema de pensamiento, práctica y acción que facilitan el logro de objetivos explícitos". En su investigación los autores utilizan la mejora contínua (CI) como ejemplo de tecnología blanda, debido a que es considerado como un conjunto de principios, políticas y practicas difusas. Para Zhouying (2001, p. 3) las "tecnologías blandas es la tecnología intelectual en torno a los individuos, el pensamiento humano, ideologías, emociones, visión de valor, visión del mundo, comportamiento humano y organizacional, así como la sociedad para la creación de valor y la innovación". De igual forma el autor las resume, simplemente, como un proceso de creatividad humana. Las tecnologías blandas hacen referencial al know-how, a las metodologías, procedimientos, conocimientos, aprendizaje, las disciplinas y/o las habilidades para el desarrollo de productos y servicios como resultado (Alegsa, 2016).

Conjugando las apotaciones de los estudiosos en el campo se puede argumentar que las tecnologías blandas son aquel conjunto de conocimientos sistémicos que permiten optimizar la gestión organizaciónal y considera aquellas herramientas de gestión, en donde el producto no es un objeto si no el mejoramiento de instituciones u organizaciones para cumplir determinados objetivos.

En relacion a las características, las tecnologías blandas deben cumplir dos principales aspectos: deber ser tecnología y debe ser suave. Como tecnología debe ser un sistema de concomientos operables de medios, herramientas y reglas para la solución de problemas, además de que debe estar enfocada a la práctica para generar un cambio social y desarrollo económico. En relación a la característica blanda se habla de modos de servicio que no poseen forma física tales como servicios, procesos, reglas, intituciones, etc. este aspecto se basa principalmente en presentar, moldear y afectar los cambios a través de la cognición y acciones humanas en el mundo subjetivo y objetivo (Zhouying, 2001).

A partir de estas características la literatura menciona que las tecnologías blandas pueden clasificarse en dos grandes grupos: en terminos de su fuente y del campo de aplicación (tabla 1).

Tabla 1. Clasificación de las tecnologías blandas

Tecnología	Clasifiación	Tipos	Descripción	Ejemplos
Tecnologías blandas	Clasificación por fuente	Originadas del conocimiento de las ciencias sociales	Herramientas derivadas de las finanzas, incubación de tecnologías y sistemas tecnológicos.	Procedimientos de marketing, herramientas de contabilidad, herramientas organizativas
		Originadas de las ciencias naturales con la característica "soft"	Tecnología de software, tecnología de redes, inteligencia artificial	Software para la comunicación entre departamentos, herramientas estadísticas de sofware,
		Originadas del Aprendizaje Personal y Experiencia (LPFE por sus siglas en inglés)	Medicina terapeútica, medicina tradicional	Medicina terapeútica, medicia tradicional
		Originadas del conocimiento de las ciencias del pensamiento	Psicología, toma de decisiones, técnicas Qi, técnicas de entrenamiento psicológico	Psicología de las relaciones personales en las organizaciones,
		Originadas de conocimiento científico no tradicional	Cultura, arte, religíon, lenguaje, leyes, hisotoria, filosofía, etc.	
	Clasificación por	Tecnología de	Se refiere a la	Procesos

	campo de aplicación	negocios	tecnología de los procesos relacionados con la eficiencia y la creación de valor económico.	microeconómicos para la determinación de precios y cantidades, herramientas de administración, administración y motivación de los recursos humanos
		Tecnología social	Es un método y sistema de desarrollo / aplicación de recursos y de resolución de problemas sociales.	Jornadas de capacitación, enseñanza de tareas
		Tecnología cultural	Se refiere a los valores culturales y la abundancia de la vida espiritual. Ejemplo: tecnología de la música, de entretenimiento, deportes, de los medios de comunicación, la programación, de moda, diseño de imagen, etc.	Técnicas de conservación de alimentos en una comunidad de agricultores, técnicas de entrenamiento en el manejo de la vida silvestre
		Tecnología LPFE	Originada en el	Medicina

			aprendizaje personal y la experiencia	terapeútica, medicia tradicional
		Tecnología soft-life	Es una tecnología que conjunta la fisiología la salud y la salud espiritual. También es la tecnología de respetar el sentimiento del hombre, la emoción y la mentalidad.	
		Tecnología de ingeniería blanda	Sistema natural o artificial donde se simulan sistemas sociales o humanos.	Sofware, redes, etc.
		Tecnología militar	Estrategias y tácticas militares	
		Tecnología política	-	

Fuente. Elaboración propia a partir de Zhouying (2001)

Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC)

Entre las alternativas que se utilizan para la gestión de conflictos en distintos sectores: familiar, escolar, empresarial, organizacional, judicial, social, etc.; se encuentran los Métodos Alternos de Solución de Conflictos; los cuales se consideran como una medida eficaz para solucionarlos debido a que lleva a los involucrados y a un tercero, a llegar a una solución voluntaria y negociada ante la disputa que se enfrenta; además de que estas alternativas propician un clima de confianza que permite el intercambio de impresiones sobre el conflicto y encontrar espacios de acuerdo (Brandoni, 2011).

De acuerdo a Vinyamata (2005) en cualquier tipo de conflicto existen, al menos , dos maneras o metodologías de resolución: la primera se enfoca en la utilización de medidas coactivas o represoras que buscan la desaparición del adversario, enemigo o contrario, considerado como la razón principal de tensión; y la segunda, que parte del convencimiento racional de que los conflictos únicamente pueden llegar a ser resueltos si se toma como partida la compresión de las necesidades, el control del miedo y la promoción de la cooperación entre todas las partes implicadas.

Arbitraje, conciliación, mediación y negociación son algunas de las técnicas que con frecuencia se utilizan en la solución de conflictos pacíficamente. El conjunto de estas se les conoce con Medios Alternos de Solución de Controversias (MASC). La negociación es un mecanismo para la resolución de un conflicto que consiste, mediante un proceso de comunicación efectiva entre las partes involucradas, en modificar las demandas originales hasta llegar a un compromiso aceptable para todas las partes que intervienen.

Esta alternativa, en caso de querer ser implementada, debe tener lugar en una etapa temprana del conflicto, cuando aún existen las líneas de comunicación entre las partes, o bien cuando se buscan acuerdos para minimizar los niveles de violencia. Parte fundamental de esta técnica es la información, sin embargo, son las partes las que deciden cuánta y qué comparten de ella (Liebermant y Henry, 1986).

Por su parte la mediación es una "intervención de una tercera parte ajena a un conflicto, quien es confiable, imparcial, que tiene la intención de ser neutral". La tarea del mediador es crear las condiciones para un diálogo abierto entre las partes involucradas en el conflicto, y sobre todo, lograr que se tenga autonomía en la toma de decisiones respecto a la disputa. Mientras que el mediador es un "facilitador, educador o comunicador que ayuda a clarificar asuntos, identifica y maneja emociones y propone soluciones, lo que permite llegar a acuerdos evitando confrontaciones en tribunales" (Galtung y Webel, 2007)

La conciliación es un proceso similar a la mediación, en donde las partes de un conflicto pueden resolverlo a través de un acuerdo satisfactorio, apoyados por la intervención de una persona externa que actúa, con el consentimiento de las partes o por mandato legal. El proceso de la conciliación se desarrolla a través de varias fases en las cuales se define el contexto de la conciliación; se definen los puntos de vista de cada uno de los actores, los hechos y los sentimientos; se concretan los puntos que se deben abordar; se promueve la búsqueda y selección de soluciones y se establecen los acuerdos entre las partes (Liebermant y Henry, 1986).

Metodología

En una primera instancia se llevó a cabo una investigación exploratoria con el objetivo de definir el concepto de tecnologías blandas y construir la base teórica que permitiera analizar la información recabada subsecuentemente. Posteriormente se llevaron a cabo una serie de entrevistas a Prestadores de Servicios del Instituto de Justicia Alternativa con el objetivo de conocer cómo se lleva a cabo el proceso de MASC. La información obtenida fue cotejada y complementada con el Manual de Procedimientos y Operación del Instituto a fin de armar el diagrama de flujo de proceso de los MASC.

Tecnologías blandas y los métodos alternos de solución de conflictos (MASC) en el Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco (IJA)

Sin duda alguna, actualmente, la tecnología tiene la capacidad de estar presente en todas partes al mismo tiempo, influenciando prácticamente cada aspecto de la vida de las personas. Es decir, los nuevos avances tecnológicos permiten llevar a cabo transacciones 24-7 sin interrupciones, el flujo de información es instantáneo, las formas y medios de comunicación son diversos y variados; por lo que estos avances han influenciado en la naturaleza de construcción de relaciones humanas, de hacer negociaciones y de resolver disputas (Alexander, 2006).

Dentro de estas nuevas formas de resolución de controversias a partir de las tecnologías blandas, se encuentra el proceso utilizado por el IJA al momento de enfrentar casos a resolver (figura 1).

En una primera instancia el procedimiento podrá iniciarse a petición de la parte interesada, de su representante legal o por remisión de autoridad judicial. Una vez recibido la solicitud o el oficio judicial el personal administrativo captura en el sistema los datos esenciales del asunto a saber: el nombre de las partes, domicilio, quién remite o lo solicita, el asunto en particular y una breve relación de los antecedentes de la controversia. Al analizar los antecedentes de la controversia, se determina si el asunto es viable y se puede sujetar a los MASC. Al determinar la viabilidad del asunto, revisa que el asunto cumpla con todos y cada uno de los requisitos de ley, de procedencia y procedibilidad, en su caso revisa que se hubiera capturado adecuadamente la información y que se haya dado una solicitud de parte o de autoridad, una vez ello se genera dentro del sistema la determinación de viabilidad quedando registrado el asunto como susceptible del método alterno con el número que le otorgo el área de método alterno.

Una vez que se determina la viabilidad, el servidor público o el prestador del servicio cita a los intervinientes. Se genera una agenda dentro de sistema y se crea la actuación de primera o segunda invitación, se imprime en los tantos que se requieran. Una vez que todos los invitados asisten a la

sesión, el Prestador del Servicio o el Servidor Público realiza entrevista inicial para conocer el conflicto. En la entrevista se les informa a las partes sobre los MASC, sus derechos, las reglas a seguir y lo más importante les cuestiona sobre si someterse a este procedimiento o no. Es importante mencionar que en este apartado del proceso el Prestador del Servicio sigue una metodología libre para llevar a cabo las actividades antes enlistadas. Una vez que todos los intervinientes aceptan voluntariamente someterse al proceso, el Prestador del Servicio o el Servidor Público genera constancia de aceptación y pacto de confidencialidad, mediante sistema, se imprime y se manda a firmar.

El proceso alternativo da inicio una vez que los intervinientes firman la constancia de aceptación y el pacto de confidencialidad. La metodología que se utiliza una vez iniciado el procedimiento alternativo es libre, es decir que cada uno de los prestadores del servicio puede utilizar las estrategias y herramientas que considere más efectivas con el fin de alcanzar en un primer paso la expresión del conflicto, la percepción del mismo, los intereses y necesidades de cada una de las partes que intervienen. Posteriormente el prestador del servicio clarifica e identifica los intereses de los intervinientes a manera de dejar claro las pretensiones de cada uno. Es aquí donde se puede hacer un primer corte y analizar si se puede llegar a una solución o a un acuerdo; de no ser así se plantea la posibilidad de llevar a cabo un *caucus*, el caucus es una técnica que se utiliza en momentos específicos del proceso de MASC y consiste en una reunión privada, individual, confidencial y de corta duración, que se realiza por separado con cada uno de los participantes después de haberse iniciado la primera sesión conjunta.

Una vez realizado el caucus el prestador del servicio puede advertir la posibilidad de lograr un convenio final, la metodología utilizada durante el caucus y la búsqueda del convenio final es libre. Posteriormente se reanudan las sesiones conjuntas, se busca llegar al acuerdo esperado y en caso de que sí se haya llegado a acuerdo se elevara un convenio final para su posterior firma y sometimiento; y si no se alcanza un acuerdo se solicita el apoyo de un experto para que asesore a las partes. Al intervenir el experto, se puede decir que el procedimiento se vuelve a repetir, sin embargo, en esta ocasión la sesiones se llevaran a cabo en presencia del experto para que asesor a los intervinientes, aunque el objetivo final es tratar de llegar a un acuerdo y evitar que el caso sea remitido a un proceso litigioso.

Análisis del proceso

El proceso es un mecanismo que permite estandarizar la acción de los que intervienen en el mismo, ya sea las partes en conflicto, los prestadores del servicio, el personal administrativo y del instituto

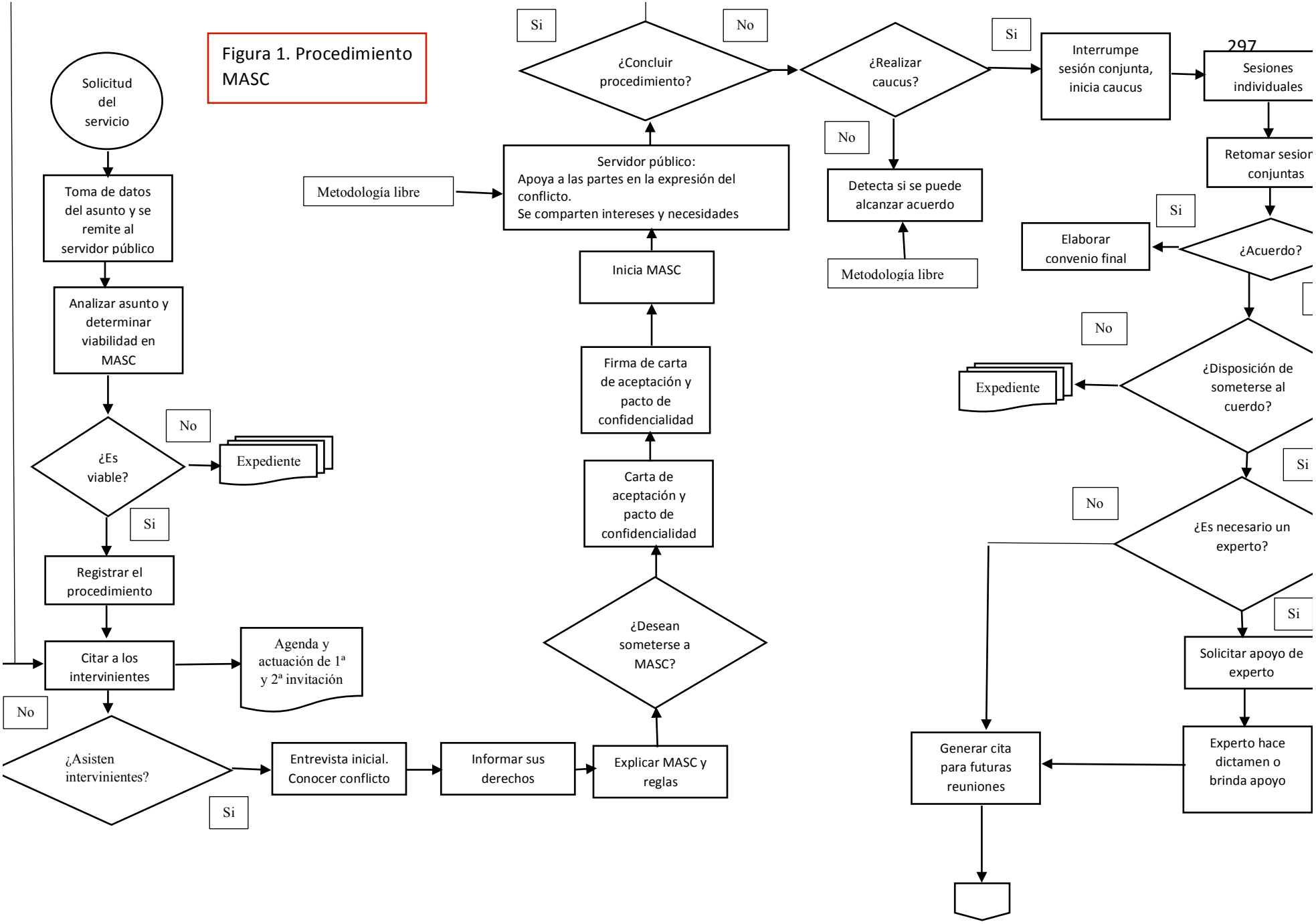
en sí. Como se describió previamente la sistematización del procedimiento permite contar con una guía de acción para que las tareas contempladas puedan ser llevadas a cabo sin variaciones importantes o dicho de otra forma donde se implementa conocimiento sistemático. Sin embargo existen ciertas etapas que resultan relevantes por la libertad que ofrecen a aquellos actores que intervienen en ellas. Principalmente se presentan dos etapas en las cuales para alcanzar el éxito en el proceso, entendiendo éxito como llegar a un acuerdo y convenio final, se deben contar con ciertas habilidades intransferibles por parte de los Prestadores del Servicio.

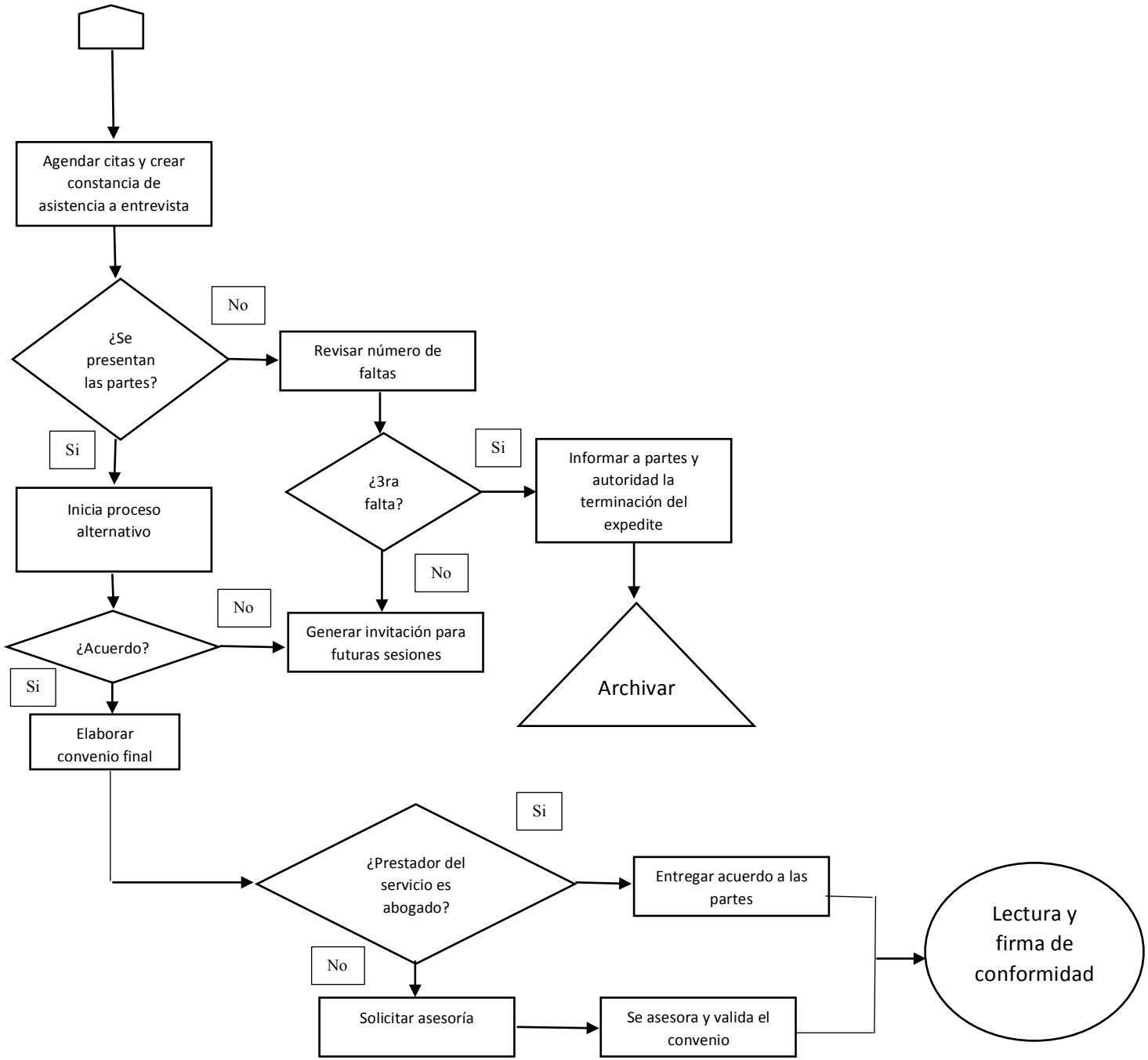
La primer etapa que se identificó fue cuando se lleva a cabo la primer sesión conjunta donde se les explica a los intervinientes sus derechos, en qué consisten los MASC y se busca que se involucre en el procedimiento externado el conflicto, sus intereses y sus necesidades. Es aquí donde el prestador del servicio debe ser los suficientemente inteligente y habilidoso para lograr llevar esta primera sesión y buscar la colaboración de los que se encuentran en controversia. Tal como lo indica Kochan y Jick (1978) variables como experiencia del prestador del servicio, educación, ocupación (tiempo completo o *ad oc* al conflicto, calidad desde la percepción de las partes, empatía; entre otras, se deben consideradas como relevantes para alcanzar ese acuerdo esperado.

La segunda etapa relevante donde intervienen las habilidades del prestador del servicio cuando este detecta si se puede llegar o no a un acuerdo, ya que por medio de la percepción, del análisis del caso y de los hechos expuestos debe saber si el procedimiento puede tener resultados satisfactorios o no. Por otra parte una tercera etapa relevante a mencionar es cuando se lleva a cabo, si el procedimiento lo demanda, el caucus; debido a que el prestador del servicio debe trabajar con las partes de forma individual; es aquí en donde debe utilizar todos los recursos, estrategias, herramientas que conozca para obtener los intereses subyacentes y las verdaderas necesidades de las partes, para posteriormente buscar llegar a un acuerdo entre las mismas.

Si bien cada una de las partes del proceso es fundamental, es en estas etapas que se mencionan en donde se encuentra el punto de inflexión entre el éxito o el fracaso del procedimiento alterno, ya que todo lo que está en juego dependerá de las habilidades que posea una persona para buscar llegar a una solución consensuada entre dos partes que tienen diferentes posturas y opiniones sobre determinada situación. Sin embargo, existen también etapas del proceso donde se aplica conocimiento sistemático, donde no se depende de la experiencia de un individuo para que se lleve a cabo el proceso, son estas etapas las que pueden ser consideradas como tecnologías blandas, tal como el proceso mismo (Nader, 1999).

Figura 1. Procedimiento MASC





Fuente. Elaboración propia

Conclusiones

Los Métodos Alternos de Solución de Conflictos implementados en el estado de Jalisco pueden ser considerados como tecnologías blandas ya que, si bien el procedimiento esta sistematizado, durante la ejecución del mismo se van produciendo interacciones y subjetividades; se utilizan métodos y procedimientos; se aplican leyes y reglas; que permiten buscar tener un mayor control del mundo objetivo en el que se vive.

El conocimiento aplicado y generado durante el proceso MASC es un intangible fundamental que permite considerar al proceso como una tecnología blanda que de acuerdo a la tipología estaría ubicada en aquella generada en la ciencias sociales y en el aprendizaje personal y la experiencia; debido al papel fundamental que juegan los prestadores del servicio en el proceso.

El trabajo generó nuevas dudas e interrogantes que pueden ser consideradas para futuras investigaciones en el ámbito de Jalisco por ejemplo, con respecto al cambio que se ha implementado en términos se impartición de justicia en el estado surgen las preguntas ¿Qué forma de conocimiento es más apropiado para comprender y comunicar la naturaleza del cambio que se necesita?, ¿Debería hacerse esto explícitamente a través de documentos y modelos o tácitamente a través de reuniones y discusiones de baja tecnología?; en relación a las estrategias implementadas en las sesiones con miras de llegar a acuerdos ¿cuáles son las herramientas y procedimientos implementados por los prestadores de servicio?, ¿estos procedimientos pueden ser considerados como tecnologías blandas?

Referencias

Aggarwal, S. (1995). Emerging hard and soft technologies: current status, issues and implementation problems. *Omega*, *23*(3), 323-339.

Alegsa, L. (2016). *Diccionario de informática y tecnología.* Recuperado de www.alegsa.com.ar

Alexander, N. (2006). Mobile mediation: how technology is driving the globalization of ADR. *Journal of Public Law y Policy*, 27, 243-262.

Bessant, J., y Francis, D. (2005). Transferring soft technologies: exploring adaptive theory. *International Journal of Technology Management and Sustainable Development*, 4(2), 93-112.

Bharadwaj, A. (2000). A resorce-bases perspective of information technology capability and firm performance: an empirical investigation. *MIS Quarterly*, 24(1), 169-196.

Brandoni, F. (2011). Construcción de calidad en el ejercicio del mediador. En F. Brandoni, *Mediación. Hacia una mediación de calidad*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Galtung, J., y Webel, C. (2007). *Handbook of peace and conflict studies.* Usa and Canadá: Routledge.

Garnaut, R., Song, L., Yao, Y., y Wang, X. (2012). Technological challenges. En R. Garnaut, L. Song, Y. Yao, y X. Wang, *Private enterprise in China*. ANU Press.

Granstrand, O. (1998). Towards a theory of the technology-based firm. *Research Policy*, 465-489.

Grint, K., y Woolgar, S. (2013). *The machine at work: Technology, Work and Organization.* USA: Polity Press.

Hitt, M. A., Ireland, R. D., y Lee, H. (2000). Technological learning, knowledge management, firm growth and performance: an introductory essay. *Journal of Engineering and technology management*, 231-246.

Kaplan, R. S., y Norton, D. P. (2004). Strategy Maps. Converting intangible assets into tangible outcomes. *Concentrated knowledge for the busy executive*, 26(4), 1-8.

Kochan, T. A., y Jick, T. (1978). The public sector mediation process: a theory and empirical examination. *The Journal of Conflict Resolution*, 22(2), 209-240.

Lee, Y., Kozar, K., y Larsen, K. (2003). The technology acceptance model. past, present and future. *Communications of Association for Information System*.

Liebermant, J. K., y Henry, J. F. (1986). Lessons from the alternative dispute resolution movement. *The University of Chicago Law Review*, 424-439.

Mendes-Goncalves, R. (1994). *Tecnología e organizacao social das prácticas de saúde.* Sao Paulo: Hucitec-Abrasco.

Merhy, E. E. (2002). *Saúde: a cartografia do trabalho vivo.* Sao Paulo: Hucitec.

Milagrom, P., y Roberts, J. (1990). The economics of modern mnufacturing: technology, strategy and organization. *The American Economic Review*, 80(3), 511-528.

N., L. E., Sapounas, I. A., y Milionis, A. (2009). The effect of hard and soft information and communication technologies investment on manufacturing business performance in Greece – A preliminary econometric study. *Telematics and Informatics*, 193-210.

Nader, L. (1999). The gobalization of law: ADR as Soft Technology. *American Society of International Law*, 304-311.

Neves Ferri, S., Bistafa Pereira, M., Martins Mishima, S., Do Carmo Guimaraes, M., y Puntel De Almeida, M. (2007). Soft technologies as generating satisfaction in users of a family health unit. *Interface*, 3, 1-23.

Norman, D., y Verganti, R. (2014). Incremental and radical innovation: Design research vs. technology and meaning change. *Desing Issues*, 30 (1), 1-19.

Pelser, T. G., y Prinsloo, J. (2014). Technology management and the link with technology strategy and company performance. *Journal of Global Business and Technology*, 10(2), 1-13.

Rahman, S., y Bullock, P. (2004). Soft TQM,hard TQM,and organisational performance relationships: an empirical investigation. *The International Journal of Management Science*, 73-83.

Shute, V., y Zapata-Rivera, D. (s.f.). Adaptive Technologies. 279-292.

Swamidass, P. M., y Nair, A. (2004). What top management thinks about the benefits of Hard and Soft Manufacturing Technologies. *IEEE Transactions of Engineering Management*, 51(4), 462-472.

Technologies, B. (2005). *Technology Timeline.* UK: British Telecommunications plc.

Vinyamata, E. (2005). *Conflictorlogía.* Barcelona: Planeta.

Yun Yu, F., y Ping Wu, C. (2011). A technology diffusion aproach to soft technology: it desing and effects. *Research and Practice in Technology Enhanced Learning*, 6(3), 187-203.

Zahra, S., y Covin, J. (1993). Business strategy, technology policy and firm performance. *Strategic Management Journal*, 451-478.

Zhouying, J. (2001). Soft technology. The essential of innovation. *Chinese Academy of Social Sciences.*1-24.