

# XIV

## ASAMBLEA GENERAL DE ALAFEC

Ciudad de Panamá, Panamá  
del 21 al 24 de Octubre de 2014



**Gestión del conocimiento en los talleres artesanales  
de esfera en Chignahuapan Puebla**

# Gestión del conocimiento en los talleres artesanales de esfera en Chignahuapan Puebla

Área Temática:  
Administración

Sub área temática:  
Gestión del Conocimiento

**Autores:**

*María Antonieta Monserrat Vera Muñoz*

*Rafaela Martínez Méndez*

*Gerardo Vera Muñoz*

*Evaristo José Antonio Anzaldo Ortiz (Becario)*

**Benemérita Universidad Autónoma de Puebla**

5 de mayo 3014 colonia Hidalgo C.P. 72260 Puebla, Pue.

Tel: 222 2326129, 222 2422852 y 0442225633086

monsevera@terra.com

rafaela72280@hotmail.com

gerver61@yahoo.com.mx

anzort@hotmail.com

## RESUMEN

---

En este trabajo se presenta un análisis de las particularidades de la Gestión del conocimiento y sus beneficios en las Microempresas con prácticas de producción artesanal localizadas en Puebla, México, dedicadas a la elaboración de esfera navideña. Para lo cual, se parte de la revisión de algunos autores que han realizado estudios acerca de la Gestión de Conocimiento en las Micro Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYME). Considerando dentro de las microempresas poblanas, empresas que permiten destacar el intercambio de conocimientos entre los artesanos integrantes de la empresa. Por lo que el objetivo del trabajo es indagar el tipo de conocimiento que se gestiona en las empresas referidas y la participación de las Redes Sociales en la gestión de los mismos.

Por lo que se considera la referencia de que las empresas no únicamente se centren en la gestión del conocimiento interno, ya que no podemos olvidar que las empresas por ejemplo, viven principalmente del dinero que generan por las ventas y estas se producen fuera de ellas. Y que favorablemente casi todas las empresas disponen de redes comerciales y de proveedores que les transmiten conocimientos. Al respecto se considera que las redes sociales son un factor indispensable de la actividad empresarial y que es a través de éstas que se puede tener acceso a diferentes recursos, entre ellos a conocimientos: tecnológicos, administrativos y empresariales (Basaldúa, 2005).

Considerando como variable de investigación: la transmisión de conocimiento tácito en el trabajo que se realiza en los talleres de esfera.

Considerando una estrategia metodológica apoyada en una muestra de 375 trabajadores que prestan sus servicios en los 400 talleres artesanales de la zona mencionada con apoyo de un cuestionario considerando la variable gestión del conocimiento tácito.

Los resultados permiten ratificar la transferencia gestión de conocimiento tacito con el apoyo de las redes sociales.

**Palabras clave:** gestión de conocimiento, Redes de Conocimiento, MIPYME, producción artesanal.

# INTRODUCCIÓN

---

Ante los retos que exige la globalización el conocimiento se convierte en la medicina idónea para hacer frente a la permanencia empresarial. Sin embargo hablar de conocimiento no es fácil al ser un intangible, que no se aprecia a simple vista, pero que está presente en todo momento en la actividad empresarial por lo que de forma muy sencilla nos atrevemos a involucrarnos con la gestión del conocimiento, señalando que no es prioridad de únicamente grandes empresas, sino que puede estar presente en pequeños talleres artesanales y puede apoyar para nuevos procesos productivos, pero también para conservar una práctica artesanal añeja como lo es la elaboración de esfera en Chignahuapan, Puebla.

Relacionando la mencionada gestión el conocimiento con la presencia de las redes sociales o de conocimiento. Y precisando que la gestión del conocimiento al que nos referimos es el conocimiento tácito como parte fundamental de la producción artesanal.

El trabajo se integra inicialmente de un resumen, continuando con la introducción, para dar paso a la revisión de la literatura, la cual se integra de los siguientes puntos. Conocimiento, gestión de conocimiento, redes sociales, trabajo artesanal y elaboración de la esfera en Chignahuapan Puebla, continuando con la metodología apartado donde describe la misma y se operacionaliza la variable de investigación la determinación de la muestra, para dar paso a los resultados y finalizar con conclusiones y bibliografía.

## I. REVISIÓN LITERARIA

### Gestión de conocimiento en las empresas

Para Davenport y Prusak (1999) “el conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y saber hacer, que sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, y es útil para la acción”.

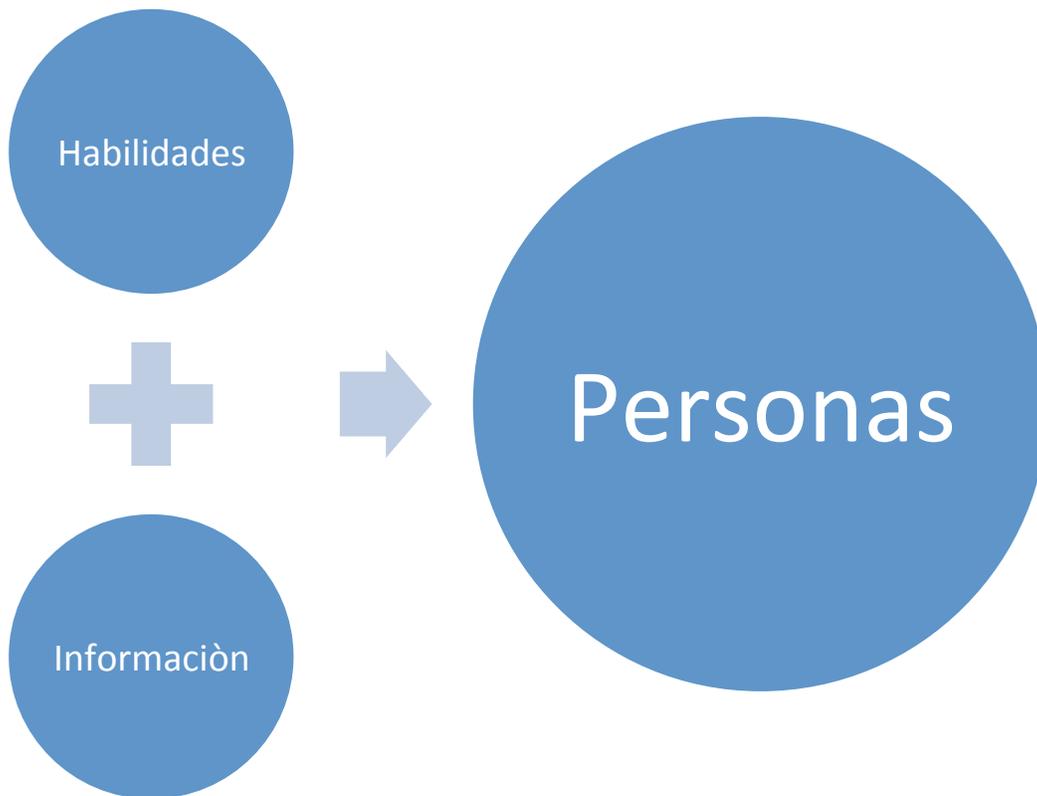
Las empresas deben capitalizar todo el conocimiento que se genera en ellas, en cualquier nivel de las mismas, es decir, el generado en el día a día por todo el personal. Y, a través de la gestión del conocimiento intenta ir más allá de las bases de datos o registros (memoria corporativa), es decir, disponer de sistemas de información y procesos que permitan conocer y difundir los significados de esa información, dentro de un ambiente propicio, (Etkin, 2003). Donde esté presente una cultura de colaboración (Davenport y Prusak 1999).

Se entiende por gestión de conocimiento en las empresas el proceso que permite transferir experiencias, información y habilidades de una persona o grupo de personas a otras personas pertenecientes a una misma empresa.

Cabe aclarar que las experiencias, información (minería de datos) y habilidades pueden haberse generado fuera de la empresa. Muchas empresas consideran la gestión de conocimientos únicamente con las experiencias, información y habilidades generadas dentro de la propia organización respecto a esta visión en la mayoría de los casos los colaboradores de la empresa ya traen algo de alguno de los tres elementos mencionados. Por lo que la transmisión de conocimientos se da en una forma que involucra el conocimiento interno – externo.

Dentro de la gestión del conocimiento se consideran diferentes elementos como las personas, las habilidades y la información Figura 1.

Figura 1 Elementos de la gestión del conocimiento



Fuente: Elaboración propia

La información puede ser gestionada a través de la recolección y almacenada por la empresa por medio de sistemas que le permitan contar con información interna y externa que facilite su toma de decisiones.

En tanto las habilidades necesitan para su gestión el tiempo necesario para adquirir un nuevo conocimiento por parte de quien las recibe.

Las habilidades e informaciones rentables se gestionan (trasmiten) entre los colaboradores rápidamente, incrementando la posibilidad de generar nuevo conocimiento que puede detonar en; modificaciones y/o mejoras en procesos o productos y nuevas prácticas empresariales que lleven a mejoras en la vida de la empresa. Es por ello que el conocimiento hay que gestionarlo en las empresas independientemente de su tamaño, Archanco, recuperado 15 de marzo 2014. <http://papelesdeinteligencia.com/que-es-gestion-del->

La teoría de gestión del conocimiento señala una distinción de los fundamentos epistemológicos entre dos tipos de conocimiento el tácito y explícito, el conocimiento explícito es aquel que se encuentra en algún soporte que permita contenerlo y el tácito, el cual no es posible contenerlo en algún soporte pues reside en el cerebro de cada individuo. La interacción entre estos dos tipos conocimiento, se llama transformación de conocimiento y este fenómeno se origina en cuatro formas Tabla 1:

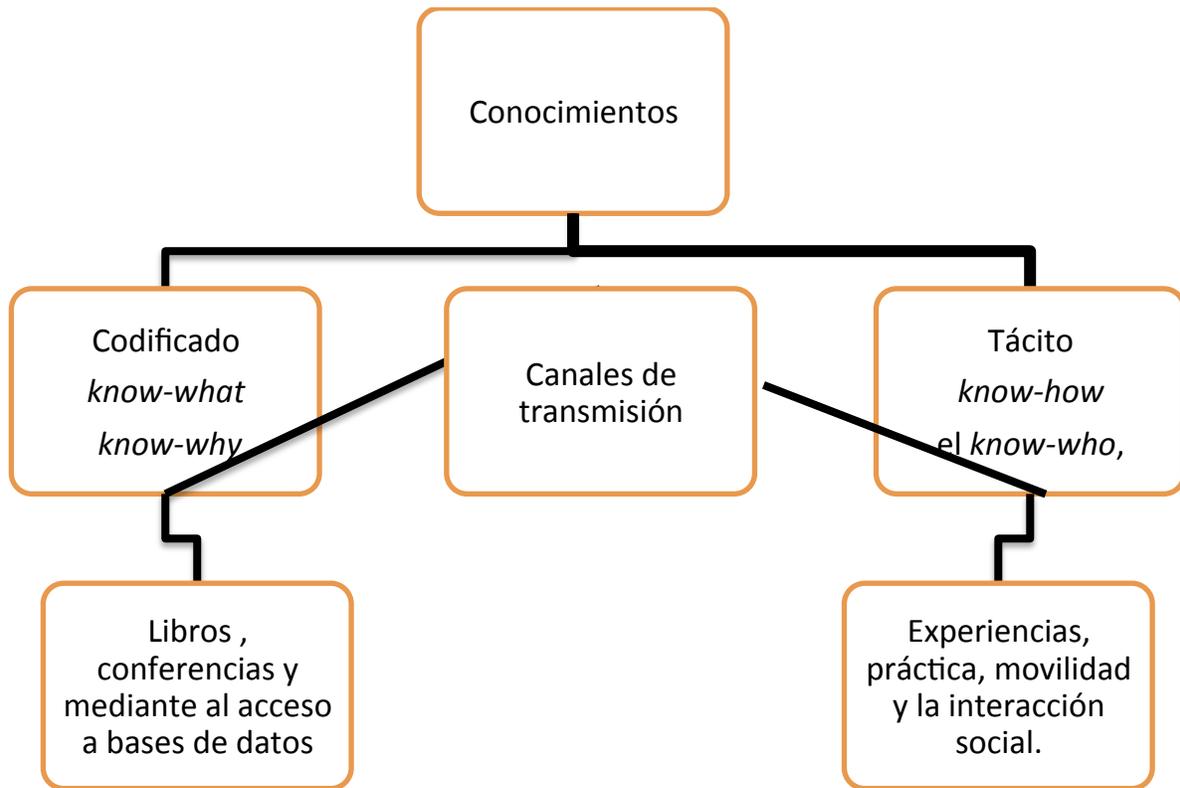
Formas	Precisión	Descripción	Prácticas
Socialización	de Tácito a Tácito	Inicia con la creación de una comunidad cuyos miembros comparten sus expectativas y modelos mentales.	sesiones sucesivas de diálogos significativos metáforas y las analogías los miembros del equipo enuncien sus propias perspectivas y así revelen el conocimiento tácito Cuando dos o más personas dialogan sobre un tema específico, están socializando su conocimiento sobre dicho tema.
Exteriorización	de Tácito a Explícito	Hacer tangible mediante el uso de metáforas, lenguaje e ideas.	Al escribir una obra está exteriorizando el propio conocimiento al registrarlo en un documento
Combinación	de Explícito a Explícito	Inicia cuando el concepto generado por el equipo se combina con la información existente y con el conocimiento que se encuentra fuera del equipo, para crear especificaciones más fáciles de compartir y mejor elaboradas.	Proceso muy alineado con las tendencias administrativas de inteligencia competitiva o “Business Inteligente”
Interiorización	de Explícito a Tácito	Los miembros empiezan a interiorizar el nuevo conocimiento explícito que es asequible en el entorno, se usa para ampliar, comprender, profundizar y redefinir su propio conocimiento tácito.	Lectura analítica

Fuente: Elaboración propia con base en Prada, 2005

Esta interacción de conocimiento Tácito (saberes no codificados) y Explícito se lleva a cabo en forma natural por los colaboradores de la empresa y no por la empresa misma. Nonaka y Takeuchi (1995) enfatizan que, que las empresas no pueden crear conocimiento sin las personas (Prada, 2005).

Respecto a los tipos de conocimiento y a los canales de distribución se ilustran en la Figura 2.

Figura 2. Conocimiento y canales de distribución



Fuente: Elaboración propia.

La gestión del conocimiento se puede apoyar en las redes sociales o de conocimiento que conforma la empresa con diferentes actores para agilizar dicha gestión.

## II. REDES DE CONOCIMIENTO

Como lo manifiesta Royero (2005), en un contexto social y dinámico, las redes de conocimiento son interacciones humanas en la producción, almacenamiento, distribución, transferencia, acceso y análisis de los conocimientos producidos por la investigación o por el propio interés individual o colectivo por compartir información y conocimiento a través de cualquier medio. Por lo regular electrónico o digital con la intencionalidad de desarrollar las capacidades de creación, entendimiento, poder estudio y alteración de la realidad inmediata.

Como características de las redes de Conocimiento, se pueden mencionar las siguientes (Prada, 2005):

- La finalidad de una red de conocimiento es mejorar la calidad del trabajo académico y científico, optimizar la gestión del conocimiento, crear y fortalecer la cooperación y el aprovechamiento de recursos, y posibilitar el libre flujo de la información entre los grupos sociales.
- Las redes de conocimiento son expresiones de la interacción humana en un contexto social propio e íntimamente ligado al desarrollo de las civilizaciones.
- El propósito de tales redes, es producir, almacenar y distribuir conocimiento científico por medio de cualquier método transmisión tecnológica.
- El objetivo de dicha transmisión no es sólo el hecho de informar y difundir, sino de transformar el entorno en la búsqueda constante del enriquecimiento intelectual del ser humano en su quehacer innovador y creativo a través del estudio sistemático que ofrece la investigación científica pluridisciplinaria.
- Tales redes se encuentran en un ámbito histórico, espacial y territorial determinado, es decir, que las mismas han existido desde la propia creación del hombre y funcionan en contextos locales, regionales, nacionales e internacionales muy concretos.
- Las redes sociales de conocimiento tienden a expandirse y a virtualizarse en el dinámico mundo de la sociedad del conocimiento y la globalización.

### III. REDES EN LAS EMPRESAS

Las empresas se están percibiendo la necesidad de estudiar las posibilidades de construcción del conocimiento y desarrollo del aprendizaje colaborativo dentro de los procesos de cambio que se están produciendo en el trabajo cotidiano y/o para mantener los procesos artesanales, así como las formas para apoyar las redes de conocimiento.

Hay empresas que con sus métodos y prácticas de organización del conocimiento están contribuyendo al avance y/o conservación del conocimiento mediante la promoción de actividades en red. Por lo que, es preciso analizar, desde el punto de vista de la ciencia cognitiva, la naturaleza de la típica expertía en red en la era del conocimiento y determinar qué clases de habilidades y competencias cognitivas se necesitan para implicarse productivamente en redes de conocimiento, contribuyendo con ello a la creación de un entorno que favorezca su construcción.

El soporte a la creación del conocimiento y al desarrollo colaborativo de la expertía requiere:

- El acopio de datos empíricos respecto a cómo se está compartiendo la expertía y los recursos intelectuales.

- Analizar cómo los nuevos conocimientos e innovaciones se transmiten para apoyar un trabajo de expertos.
- Indagar cómo las prácticas de la expertía en red pueden ayudar a las pequeñas empresas a responder eficientemente a las presiones de cambio que emergen de la sociedad del conocimiento.
- Construir redes con empresas relacionadas que apoyen el uso de recursos intelectuales socialmente distribuidos.
- Analizar en los centros de formación profesional y en las empresas las prácticas y los entornos de aprendizaje que contribuyen a que los estudiantes y colaboradores adquieran las competencias necesarias para trabajar en la sociedad del conocimiento, incluyendo en las mismas la capacidad para trabajar en redes de conocimiento y contribuir a la creación y desarrollo y fortalecimiento de las mismas.

Aunado a lo anterior, los cambios en la lógica empresarial respecto al significado a la ecuación Conocimiento=Poder (por lo tanto, hay que **acumular** conocimiento) dentro una sociedad industrial; al significado actual de la misma ecuación: conocimiento = poder (por lo tanto, hay que **compartir** el conocimiento para que se multiplique), pero dentro de la sociedad de la información. Ha motivado a las empresas a la construcción, desarrollo y fortalecimiento de las redes de conocimiento.

De ahí la propuesta de realizar un análisis sistemáticos de los procesos de realización de las actividades laborales y de los cambios que se están produciendo en las mismas para proceder a la experimentación de nuevas fórmulas mediante la creación y funcionamiento de nuevos marcos conceptuales y prácticos encaminados a un mejor desarrollo de las actividades productivas en el seno de un proceso de aprendizaje colaborativo. Que sirva también para conservar el secreto empresarial (*know-how*).

El aprendizaje colaborativo difiere del aprendizaje espontáneo y de la adaptación a la actividad laboral que tiene lugar continuamente en el trabajo en forma de entrenamiento o “training” que se realiza mientras se está llevando a cabo la actividad laboral.

El aprendizaje en red supone que al aprendizaje significativo tiene lugar a través de la interacción entre los sistemas de actividad (Quintina y Moreno, 2004).

Lo anterior nos permite comentar: Uno de los aspectos que llama poderosamente la atención en el desempeño de las MIPYME (Micro, Pequeñas y Medianas empresas) en general, son las redes sociales, es decir, aquellos lazos tanto formales como informales que se

van generando entre la empresa – vía la figura del dueño, empresario y/o directivo - y los proveedores, clientes gobierno y por supuesto los colaboradores de la empresa (Vera, Martínez y Vera, 2014). Estas redes tal y como lo señala Basaldúa (2005) son el vehículo para que la empresa pueda tener acceso a diferentes recursos, entre otros a distintos conocimientos que de otra forma no sería posible o muy difícil.

#### IV. TRABAJO ARTESANAL

En los talleres de esfera a los que se refiere la investigación nos encontramos con prácticas artesanales para la producción de esfera.

El trabajo artesanal da como resultado un artículo producido en forma predominantemente manual con o sin ayuda de herramientas y máquinas y con procesos de transformación y elaboración transmitidos de generación en generación, con adecuaciones y variaciones propias de cada artesano.

El trabajo artesanal se caracteriza en la Tabla 2.

Tabla 2 características del trabajo artesanal

Conceptos	Descripción de la característica	
Forma de realización	El trabajo se realizaba de manera manual	Empleando sólo tecnología muy rudimentaria.
Lugar de trabajo	Se trabajaba en pequeños talleres	Muy cerca de la casa del artesano o en la casa misma.
Tiempo	Se empleaban un elevado número de horas para fabricar cada uno de los productos de principio a fin.	De acuerdo a la habilidad del artesano
Producto	Cada producto es original	diferente de los otros que se han anteriormente fabricado incluso por el mismo artesano.
Producción	Baja	Generalmente destinada al mercado local y/o al autoconsumo

Fuente: Elaboración propia, con base en Vera y Vera 2013.

En la producción artesanal, ninguna herramienta sustituye a la mano del hombre.

La técnica artesanal significa que para producir, existen un conjunto inseparable formado por la materia prima, las manos del artesano y poca participación las herramientas. Para

producir se utiliza una técnica esencialmente individual, se adquiere por aprendizaje y se requiere practica constante (Vera y Vera, 2013).

La producción artesanal ha subsistido por varias razones:

- La fábrica no puede producir objetos que desempeñan un papel simbólico en las costumbres y rituales del pueblo.
- Los artesanos producen más barato algunos artículos.
- Hay artesanías que no pueden ser hechas en fábrica.
- Para un sector de la población, los productos artesanales son preferidos por el trabajo manual que llevan incorporado.

<http://www.uv.mx/popularte/esp/scriptphp.php?sid=569>

En el México actual existen diferentes formas de producción artesanal, Tabla 3.

**Tabla 3 Formas de producción artesanal**

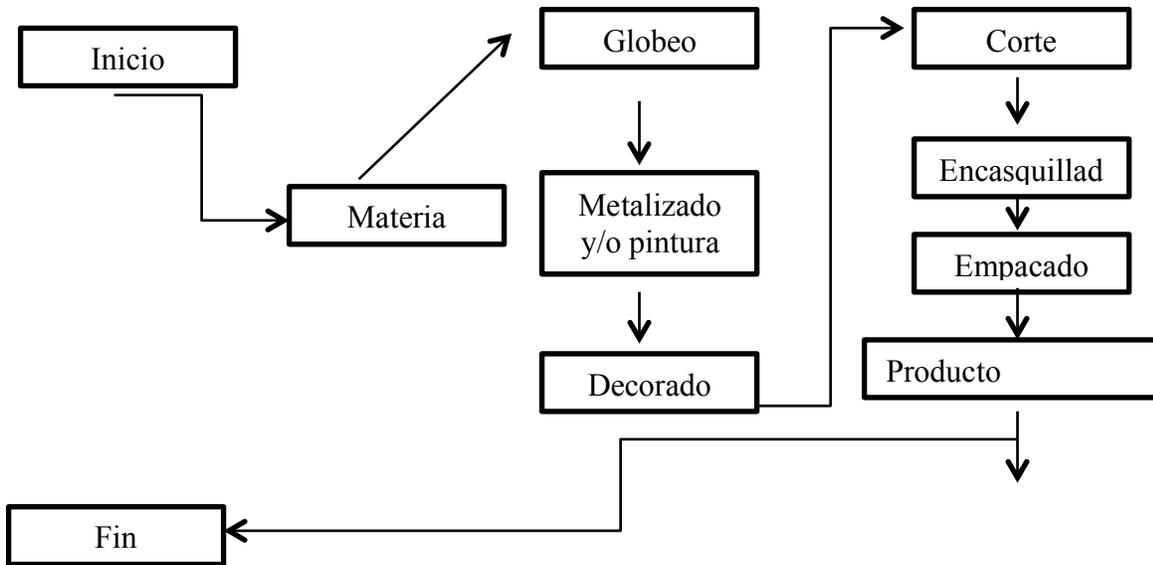
Forma	Descripción
Familiar de producción	El oficio es transmitido dentro de la familia, el producto es elaborado en su totalidad por la unidad familiar, las herramientas usadas son sencillas y también algunas ocasiones diseñadas y elaboradas por la familia. El trabajo se hace en la casa de la familia, sin horarios rígidos, al ritmo personal, sólo con la urgencia o prisa que provocan las exigencias de los clientes.
Taller individual	El productor es un artesano, maestro del oficio, que conoce todo el proceso de trabajo aunque a veces lo ayude un aprendiz o un peón. La cantidad de productos que pueden hacer depende de la habilidad del artesano y de su ritmo de trabajo. Producen generalmente por encargo del consumidor final, aunque no está ausente la figura del intermediario quien manda a hacer productos para revenderlos. La producción de los talleres es por lo general, una producción pequeña para un consumo también limitado.
Taller con obreros	Esta forma de producción, organiza el trabajo añadiendo más brazos a la producción del taller, en forma estable o temporal, también modernizando el equipo y la herramienta. El proceso de trabajo lo dirige el dueño del taller quien es, a la vez, el maestro de oficio, ya que además de su propio trabajo, reparte a sus ayudantes que ganan por jornal o a destajo. Esta organización del trabajo necesita de una inversión mayor en dinero, tanto para comprar más instrumentos de trabajo como para pagar los salarios. Aunque en estos talleres trabajan varios artesanos a la vez, el trabajo no está dividido, lo que quiere decir que cada artesano puede y sabe hacer el trabajo en su totalidad.

<http://www.uv.mx/popularte/esp/scriptphp.php?sid=569>

## V. PRODUCCIÓN DE ESFERA Y CHIGNAHUAPAN PUEBLA

Para fabricar esfera se requiere de un proceso que se integra primordialmente por 6 pasos que se esquematizan en la figura 3.

Figura 1 Flujo del Proceso de producción esfera navideña



Fuente: Vera, Martínez y Vera, 2014.

Las actividades que integran el proceso de producción de la esfera son realizadas prioritariamente de forma manual. Las herramientas que se utilizan son elaboradas por los artesanos, como es el caso de los pinceles que se construyen con pelo de ardilla y perro.

Las esferas son de diferentes tamaños que van desde tamaño 0 las más pequeñas hasta las grandes del No. 12. El trabajo se realiza en pequeños talleres y en la casa del artesano, el artesano emplea un elevado número de horas para fabricar cada uno de los productos de principio a fin y cada producto es individual, original y diferente del anteriormente fabricado.

Chignahuapan es municipio poblano ubicado en la Sierra Norte, en la parte noroeste del estado, su nombre en náhuatl significa “donde abunda el agua”, a una distancia aproximada de 109 kilómetros de la ciudad de Puebla. La importancia de esta ciudad radica

principalmente en la **fabricación de esferas de vidrio soplado decoradas a mano**, logrando la calidad requerida para su exportación a Estados Unidos, Centroamérica y Sudamérica.

El municipio de Chignahuapan se considera parte de la región conocida como Sierra Norte de Puebla. Colinda al norte con Zacatlán, al sur con el estado de Tlaxcala y con el municipio de Ixtacamaxtitlán, al oriente con el municipio de Aquixtla y al poniente con el estado de Hidalgo. La cabecera municipal es Chignahuapan, localizada a una distancia de 98 kilómetros de la capital del estado.

La extensión territorial de este municipio es de 591,92 kilómetros cuadrados, lo que lo convierte en el tercer municipio más extenso del estado de Puebla, Mapa 1.

Mapa 1 Puebla y su Municipio de Chignahuapan.



Fuente: <http://www.explorandomexico.com.mx/map-gallery/>

La industria más destacada del municipio como ya se mencionó, es la producción de esferas de navidad, fabricadas a partir de vidrio soplado. En Chignahuapan existen más de 400 talleres donde se producen estos adornos, en los cuales se llegan a producir más de 70 millones de esferas anualmente. Chignahuapan es conocido a nivel nacional por esta actividad. Cada año, en la semana alrededor del 2 de noviembre, se celebra en este municipio la Feria Nacional del Árbol y la Esfera de Navidad. Las esferas producidas en

Chignahuapan son distribuidas a gran parte de los estados de México y Europa en especial el Vaticano.

## VI. METODOLOGÍA

Considerando como variable de investigación: la Gestión de conocimiento tácito en el trabajo a realizado en los talleres de esfera. Se procedió en primer lugar a diseñar el instrumento para la obtención de información, un cuestionario que fue pilotado en 2 ocasiones hasta obtener el instrumento definitivo, se aplicó en una sola etapa en el mes de marzo 2014, con duración de dos semanas. Previo a la aplicación del cuestionario se utilizó una pregunta filtro para tener la certeza de que la persona trabaje en la producción de esfera navideña. La muestra se integró por 375 trabajadores, determinada con la fórmula que se presenta más adelante. Así como la observación in situ.

Posteriormente se trabajó con los resultados en tablas que permiten exhibir de forma concentrada los hallazgos encontrados. Finalmente se analizan y comentan los resultados.

La muestra se construyó con las unidades y marcos siguientes ver Tabla 4:

**Tabla 4: Determinación de la muestra**

Unidad de análisis	Trabajadores en la industria de la esfera en Chignahuapan Puebla, México
Tamaño del universo	15000
Tamaño de la muestra	375
Instrumento	Cuestionario
Periodo de aplicación	Marzo 2014
Cuestionarios aplicados respondidos	375

Fuente: Elaboración propia

### Operacionalización de variables

La Operacionalización de variables se realiza en la Tabla 5.

**Tabla 5: Operacionalización de Variables**

Variable	Subvariable	Indicadores	Parámetros	Instrumento
Gestión de conocimientos (Tácitos)	Tipo de conocimiento en:	Globo Metalizado Decorado Empacado	Se adquirió No se adquirió	Cuestionario (Pregunta 10)
	Forma en que se adquirió el conocimiento	Capacitación en el taller Iniciativa personal	Se adquirió No se adquirió	Cuestionario (Pregunta 8 y 12)
	Tiempo en que se adquirió el conocimiento	Duración	Menos de 1 mes 1-2 meses 2-5 meses 6-12 meses Más de 1 año	Cuestionario (Pregunta 9)
	Personas que apoyaron para adquirir conocimientos	Compañeros de trabajo Instructor	Si apoyaron No apoyaron	Cuestionario (Pregunta 8 y 11)
	Facilidad y agilidad en el conocimiento adquirido	Relación con el facilitador del conocimiento	Si facilitó y agilizó No facilitó y agilizó	Cuestionario (Pregunta 13)

Fuente: Elaboración propia

Las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 del cuestionario no se presentan ya que fueron enfocadas a obtener datos que forman parte de otro trabajo.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

Dónde:

$n = ?$

$e = 5\%$

$N =$  la población = 15000 trabajadores

$Z =$  nivel de confianza 95%=1.96

$p = 0.50$

$q = 1 - 0.50$

Sustituyendo los valores en la fórmula tenemos:

$$(1.96)^2(0.50)(1-0.50)(15000)15000(0.05)^2 + 1.96^2(0.05)(1-0.50) = 375$$

## VII. RESULTADOS

De la aplicación del cuestionario, se obtuvieron los resultados que a continuación se presentan:

Los resultados de las preguntas 8, 9, 12, 13 y 14 se presentan en la Tabla 6.

**Tabla 6 resultados de la transmisión de conocimientos**

Concepto	Parametro	%	Total
Forma en que se adquirió el conocimiento (8)	En el trabajo	92	100%
	Algun amigo	8	
	Otro	0	
Tiempo en que se adquirió el conocimiento (9)	Menos de 1 mes	24	100%
	1 a 2 meses	21	
	2 a 5 meses	29	
	6 a 12 meses	21	
	Mas de 1 año	5	
Diversidad de conocimientos Transmitidos por (12)	Compañeros de trabajo	96	100%
	Forma distinta a las anteriores	4	
Relación previa con la persona que le transmitió el conocimiento (13)	Si	69	100%
	No	31	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 6 se muestran los resultados de las preguntas 8, 9, 12, y 13 continuando para efectos del análisis. Se aprecia la presencia de la gestión de conocimientos con los compañeros de trabajo (pregunta 8), resultado que se confirma con las respuestas que muestra la pregunta 12, Respecto al tiempo de aprendizaje, podemos comentar que es en tiempo mínimo que va de menos de un mes hasta 12 meses de forma muy equilibrada y según la actividad dentro de la producción de esfera en la que se va a desempeñar el trabajador.

Tabla 7: Concentrado de respuestas a las preguntas 10 y 11, que se refieren a datos de actividades realizadas como parte del oficio en los talleres de esferas navideñas y la dificultad de aprendizaje de cada una de ellas.

**Tabla 7 actividades realizadas en los talleres de esfera navideña.**

Actividad	Variedad de actividades realizadas (10)	Dificultad de aprendizaje de las actividades (11)
Globo	128	131
Metalizado	94	53
Decorado	143	83
Empacado	30	4
Encasquillado	4	4

Fuente: Elaboración propia

Los resultados que presenta la Tabla 7, exhiben que los trabajadores a los que se les aplicó el cuestionario han prestados sus servicios realizando más de una actividad, y las actividades que se practican con mayor frecuencia son la de decorador y de globo.

Analizando de forma global los resultados, nos permitimos comentar que es eminente la presencia de la gestión del conocimiento tácito, el *Know-how* (saber - como) y el *Know-Who* (saber - quien), por medio de experiencias en los talleres, práctica cotidiana de la rutina de trabajo e interacción social, que se identifica con la red de conocimientos construida por la empresa y tomando a un grupo de actores que participan en ella en un aprendizaje colaborativo como son los trabajadores. Situación que viene a reforzar los conocimientos como empresa en la parte de la elaboración de esfera navideña con trabajo artesanal ya que el producto lo elaboran prioritariamente con las manos utilizando el mínimo de herramientas.

## VIII. CONCLUSIONES

El conocimiento es un intangible, algo subjetivo, que no se puede comprar, ya sea este explícito o tácito.

Existen diferentes corrientes para su estudio y con el avance del tiempo esas corrientes van aumentando, actualmente algunos estudios se abocan al estudio del conocimiento dentro de la sociedad de la información.

La gestión o negociación del conocimiento se convertido en una prioridad para las empresas y esto se hace más rápido con la presencia de las redes sociales o de conocimiento que las empresas construyen con diferentes actores como son clientes, proveedores, el gobierno, agrupaciones empresariales, Instituciones Educativas y con los colaboradores. Si es sabido que existe una diversidad de redes, hay unas en específico que se enfocan la la transmisión

de una diversidad de conocimientos entre ellos los empresariales y dentro de estos los conocimiento por el trabajo que se desarrolla como parte de la actividad cotidiana de la empresa.

Dentro de la actividad empresarial podemos mencionar que existen diversas formas de desarrollar el trabajo y que la mayoría apuesta por apoyarse en la lata tecnología, pero aun en pleno siglo XXI aún se conserva la práctica de trabajo artesanal en diversas formas.

Finalmente en los talleres de esfera navideña, ubicados en el municipio de Chignahuapan Puebla, México, se observa el trabajo artesanal dentro del proceso de producción de la referida esfera y dentro de esos talleres está presente la gestión del conocimiento tácito con el apoyo de las redes sociales que fortalecen la permanencia de los talleres y el contar con una fortaleza empresarial. Lográndose alcanzar el objetivo planteado: indagar el tipo de conocimiento que se gestiona en las empresas referidas y la participación de las Redes Sociales en la gestión de los mismos.

## IX. BIBLIOGRAFÍA

- Archanco, R. (2011). ¿Qué es gestión del conocimiento en las organizaciones?. Recuperado de: <http://papelesdeinteligencia.com/que-es-gestion-del-> . Consultado el 15 de marzo 2014.
- Basaldúa, M. (2005). Los empresarios de la compañía industrial cerillera de San Juan del Río: Antropología de la industria cerillera, México, tesis para obtener el grado de doctor, Universidad Iberoamericana, Campus Santa Fe.
- Davenport T. y Prusak L. (1998). *Working Knowledge*, Cambridge Massachusetts. Harvard University Press.
- Etkin, J. (2003). *Gestión de la complejidad en las organizaciones*”, Editorial Oxford.
- Nonaka, I., Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company*. Oxford University Press, Boston, Massachussets.
- Prada Madrid, E. (2005) Las redes de conocimiento y las organizaciones. *Revista Bibliotecas y Tecnologías de la Información*. Vol. 2, No. 4 Universidad Javeriana. Recuperado de: [http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9127/1/redes\\_de\\_conocimiento.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/9127/1/redes_de_conocimiento.pdf) Consultado el 13/03/2014.

- Quintina M. y Moreno C. (2004). Aprendizaje colaborativo y redes de conocimiento. Catedrática de Organización Educativa de la UNED Ponencia publicada en el libro de actas de las IX Jornadas Andaluzas de Organización y Dirección de Instituciones Educativas. Granada, 15-17 de diciembre de 2004. Grupo Editorial Universitario, pp.55-70. ISBN: 84-8491-432-1.
- Royero, J (2005). Las redes sociales de conocimiento: El nuevo reto de las organizaciones de investigación científica y tecnología. Recuperado: [ On line] <http://www.monografias.com/trabajos19/redes-conocimiento/redes-conocimiento.shtml>. Consultado:27 de marzo de 2014.
- Vera M. y Vera G. (2013). Las redes de conocimiento en microempresas familiares poblanas con prácticas de producción artesanal. VIII congreso nacional de la asociación mexicana de estudios del trabajo A.C. Transformaciones en el mundo del trabajo: retos actuales, perspectivas a futuro. VIII congreso nacional de la asociación mexicana de estudios del trabajo A.C. Transformaciones en el mundo del trabajo: retos actuales, perspectivas a futuro. MT 16 Aprendizaje Organizacional y Redes Sociales.
- Vera M., Martínez R. y Vera G. (2013) las redes sociales en las MIPYME localizadas en Puebla, México. Global Conference on Business and Finance Proceedings. Volumen 8 Numero 2. ISSN 2168- 0612Flash drive. ISSN1941-9589 On Line pp. 1246 a 1257.
- <http://www.explorandomexico.com.mx/map-gallery/>. Consultado 21 de abril 2014.
- <http://www.uv.mx/popularte/esp/scriptphp.php?sid=569>. Consultado 21 de abril 2014.