

MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

A veces recurrir a procesos familiares, sencillos y próximos que sin embargo guardan dentro de sí una extraordinaria riqueza, es la forma más fácil de aproximarnos a entender conceptos que parecen a simple vista mucho más complejos y sofisticados.

Con un ejemplo simple, que desmenuzaremos, tratamos de demostrar toda la riqueza intrínseca que contiene, para extraer de ella una visión aplicable al mundo de la gestión organizativa y de equipos.

Imagínese organizando un viaje de vacaciones con su familia por Gran Bretaña para el verano.

Nunca antes ha estado allí, salvo diversas visitas de las que han disfrutado en Londres. Le han hablado de que en la cultura y organización inglesas son muy usuales los alojamientos en B&B (Bed and Breakfast) de muy diversa índole, tipos y categorías.

Suelen ser alojamientos de índole familiar en los que se alquilan por una noche una habitación, con o sin baño, y el desayuno de la mañana, normalmente inglés compuesto de tostadas con mantequilla y mermeladas, huevos fritos o revueltos con tocino, salchichas, tomates y champiñones.

El viaje puede resultar muy interesante desde el punto de vista familiar pues a los placeres visuales de la cuidada campiña inglesa se deben añadir los múltiples monumentos antiguos que visitar y la posibilidad de practicar el idioma al convivir en hospedajes que en realidad son “espacios familiares” lo que permite conversar con los en general agradables dueños de las propiedades en las que uno pernocta.

Todo ello hace suponer un viaje muy prometedor tanto desde el punto de vista cultural como relacional, paisajístico y con un precio muy asequible.

El proceso preparatorio y organizativo que se va a seguir es el siguiente:

1.- DATOS.

a.- Mapa de carreteras de gran Bretaña para la selección del recorrido básico y diseño del esquema básico del mismo.

b.- Selección de los “puntos de interés” para visitar, de acuerdo con las posibilidades, intereses de los viajeros y tiempo disponibles.

c.- Determinación del medio de locomoción según los medios económicos y propósito del viaje (avión, ferrocarril, coche de alquiler, coche propio, motocicleta, bicicleta, otros,...).

d.- Fechas de inicio y fin del viaje.

2.- INFORMACION.

a.- Caso de transporte en vehículo propio: Opciones de ferrys España / Gran Bretaña ó Francia / Gran Bretaña, según destinos.

b.- Opciones de vuelos España / Gran Bretaña según destinos.

c.- Guía de viajes Expertravel; Internet,..etc. para adquirir una mayor profundidad de conocimientos respecto a rutas de interés, localidades de visita, enclaves de asentamiento, hoteles y alojamientos,..etc.

3.- CONOCIMIENTO.

a.- Informaciones vía Internet sobre “Descripciones de Rutas” llevadas a cabo por otras familias,

b.- Visión de reportajes fotográficos, vídeos, documentos,..para “hacernos una idea”

c.- Preguntas a viajeros desconocidos respecto a sus sugerencias, experiencias, anécdotas y recomendaciones.

d.- Entrevistas con “viajeros conocidos”, fiables y con características similares a las nuestras, respecto a sus recomendaciones, impresiones, sugerencias de trazado de viaje,..etc. Que nos permitan informaciones sobre diferentes asuntos tales como:

- Páginas Internet a visitar antes del viaje.

- Características de los paisajes.

- Informaciones sobre clima, vestimenta recomendable,..etc.

- B&B especialmente recomendables e interesantes (por sus formas de vida podemos encontrar desde granjas, establecimientos en palacetes o mansiones, aficionados a la jardinería, coches antiguos, caballos...etc.), tipología familiar (admisión o no de perros), hobbies, excelencia culinaria,..etc.

- Datos para el posible “contacto previo” (identificación, dirección, teléfono, referencias,..etc.).

- Referencias tales como lugares de almuerzo o cena, artículos interesantes a adquirir, prácticas de precios, manejo práctico de moneda,..etc.).

- Otros asuntos interesantes tales como recomendaciones de transportes, costumbres, horarios, ventajas e inconvenientes del país,..etc.

Al fin y en poco tiempo “usted y su familia” se han hecho una “idea gráfica de lo que van a encontrar”; tienen una idea razonable del viaje, incluso han optado por ciertas alternativas de entre las asequibles y disponibles.

Desde el desconocimiento más absoluto han llegado al conocimiento generalizado y en abstracto. Para ello han hecho uso de diferentes herramientas tales como documentaciones (guías, Internet,..etc.). Los diferentes miembros han podido expresar sus intereses de visita prioritarios de acuerdo con sus gustos y preferencias en relación con la naturaleza, diversiones y espectáculos,

aspectos culturales, étnicos, paisajísticos, conocimiento de personas con hobbies similares,...etc. En definitiva se ha creado un “proyecto de viaje” en relación y proporción también con su economía disponible.

Al fin han decidido realizar su viaje en ferry desde Santander con destino a Plymouth y emplear en el recorrido total dos semanas de sus vacaciones. Han pensado que les compensa transportar su propio automóvil para mayor confort y relación calidad/ precio, ello a pesar de las dificultades de conducción por la izquierda que rigen en aquel país.

Han optado por alojarse el primer día cerca de Plymouth para poder conocer aquella plaza pero no en la propia ciudad sino en sus afueras. Han elegido Tavistock, y mas concretamente su B&B The Pointer. Prefieren tener algo reservado a la llegada para facilitar el “asentamiento cultural” y tener un mas tranquilo acomodo. Este B&B se lo ha recomendado una familia conocida. Les han hablado que tienen dos perros mastines enormes pero muy tranquilos y afables.

A partir del segundo día se proponen desplazarse hasta el corazón de Gales, donde pretenden asentarse en un establecimiento que no han decidido para una estancia de unos cuatro días. Pretenden evitarse problemas de equipajes al dejar todos en el hospedaje y realizar desplazamientos desde ese “punto base”.

Visitado el País de Gales pretenden ya ir descendiendo hacia los Costwolds para visitar ciertos lugares peculiares como Bookvillage, el pequeño pueblo de los libreros en que todos comparten esa afición que han llegado a convertir en negocio de compra-venta.

Luego hacia otro pequeño pueblo donde visitar un excelente museo de vehículos antiguos y por fin una parada en uno de los ferrocarriles de carbón aún existentes y con más largo recorrido de Gran Bretaña. Y como no la visita a algunos de los “sanctuary de animales” de entre los existentes en aquella región.

De entre las opciones posibles se han inclinado finalmente por “la mayor concreción en los lugares a visitar” y la “mayor aventura en los establecimientos”. Les han asegurado que no van a tener problemas para encontrar alojamientos decentes, especialmente si no son “remilgosos” ni buscan establecimientos de lujo.

El viaje y día de retorno lo tienen “predeterminado” por la fecha de regreso del buque.

A su vez les ha gustado mucho Santander y pretenden consumir tres días mas de sus vacaciones por Cantabria antes de retornar a su ciudad de origen y domicilio habitual.

Así, de forma rápida y sencilla hemos pasado desde el Desconocimiento a la Información y de ahí a nuestro Conocimiento respecto a este asunto.

Al retorno seremos una “familia experta” o al menos “con experiencia” en la organización, diseño y práctica de “este tipo de viajes”.

Hemos aprendido de las Informaciones y de los Conocimientos de Otros, ANTES de emprender el viaje. De nuestras propias experiencias y observaciones DURANTE y de los aciertos y errores cometidos DESPUES.

Seguro que nuestro próximo viaje sería mucho mejor para satisfacer mas nuestros intereses y aprovechar mas y mejor las oportunidades.

¿Cree que su experiencia podría servir de ayuda para otras nuevas familias que este año pretendan realizar un viaje similar? ¿En qué cree que su conocimiento podría serles útil? ¿Cómo podría ayudarles? ¿Que recomendaciones en forma de HACER y NO HAGA les daría? ¿estima que guardar anotaciones, datos, en definitiva “identificaciones sobre su propio viaje podrían serle útil para el próximo que emprendiera usted mismo? (aquel B&B que les gustó y que no pudieron alojarse en él por hallarse completo, los jardines de aquel pueblo por los que le encantaría pasear de nuevo o simplemente sentarse a dibujar en ellos, etc....). Aquellas “situaciones y lugares inolvidables“ cuyos datos con el tiempo se borran y nos hacen perder la posibilidad de volver a encontrarlos.

¿No le parece que es una pena que terceros no tengan la oportunidad de acceder a lo que usted sabe y en lo que podría ayudarles para facilitarles su viaje y que obtuvieran así el mayor partido de su viaje familiar?

Repasemos nuestro álbum de fotos (dónde era esto se preguntarán pasados unos años o quizá simplemente meses), vídeos, libretas de notas, mapas,...etc.

Pues bien, todo esto que ha hecho usted de manera sencilla y lógica, no es más que el corazón de la Gestión del Conocimiento (Aprender Antes – Durante – Después). Sus fotos, notas de viaje, vídeos e “impresiones” no son otra cosa más que su ACTIVO DE DATOS que sin duda agradecerá por su utilidad tanto para usted mismo como para terceros.

Si sus mapas, fotos, videos,...etc., se encuentran ordenados le serán de ayuda especialmente. Incluso para “activar sus recuerdos memorísticos “que sin algún “activador externo” de apoyo, no podrán “iniciar su arranque”. Una simple anécdota puede ser el “iniciador” de un tremendo capital de conocimiento oculto que podemos tornar en consciente y evidente si nos conviene en un momento dado. El BANCO DE DATOS es una herramienta utilísima y facilitadora de la labor.

Seguro que si se reúnen meses o años después los familiares asistentes al viaje en cuestión y disponen de los “soportes documentales”, la riqueza y fluidez de conocimientos será mucho mayor.

APRENDER DE LOS COLEGAS es otra de las actividades del poderoso mundo de la Gestión del Conocimiento.

En definitiva hemos generado un entramado conformado por Personas , Procesos y Tecnología con los que hemos perfeccionado el SABER existente en este caso en el seno familiar.

Toda la acción la hemos sustentado sobre la Voluntad de Organizarse y Actuar de un modo que resulte más interesante a los propósitos de los propios participantes.

Siempre que acometemos alguna actividad, por compleja, difícil o extraña que nos pueda parecer, alguien en alguna parte la ha realizado antes y puede ofrecernos, si dispone de una Voluntad Cooperativa, un conjunto de Consejos basados en sus propias experiencias que constituyen una enorme Riqueza y que puede hacernos progresar a ritmos muchos mas adecuados y evitar errores.

En nuestras organizaciones desperdiciamos aún muchos de esos conocimientos y experiencias. ¿Quiere modificar esa tradición y adentrarse en un mundo mucho más productivo?

¡Bienvenidos al enriquecedor mundo de la Gestión del Conocimiento!

Marzo 2005