



Gestión de la información: Modelo orientado a procesos de Choo

Apellidos, nombre	Galán Cubillo, Javier (jagacu@doctor.upv.es)
Departamento	Departamento de Organización de Empresas
Centro	Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos Universitat Politècnica de València



1 Resumen de las ideas clave

En este objeto de aprendizaje se estudia el modelo orientado a procesos de Choo como un marco conceptual que busca transformar las organizaciones en entidades más inteligentes y capaces de gestionar la información de manera efectiva.

El modelo orientado a procesos de Choo representa la gestión de la información como un ciclo constante de seis actividades: identificación de las necesidades de información, adquisición, organización y almacenamiento, desarrollo de productos y servicios, distribución, y por último el uso de la información. El objetivo es que las organizaciones puedan procesar y utilizar la información de manera que contribuya significativamente a su éxito y competitividad.

2 Objetivos

Al finalizar el estudio del modelo orientado a procesos de Choo, seremos capaces de:

- Comprender la importancia de la gestión de la información en las organizaciones.
- Identificar las seis actividades clave del ciclo de gestión de la información según Choo.
- Analizar los beneficios y riesgos de la Gestión Efectiva de la Información para el Éxito Organizacional

3 Introducción

En el entorno empresarial actual, la **información** se ha convertido en **un activo estratégico clave**. La capacidad de una organización para identificar, adquirir, organizar, desarrollar, distribuir y utilizar eficazmente la información puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso. Es por eso que la gestión de la información se ha convertido en una prioridad fundamental para las empresas que buscan mantener una **ventaja competitiva** sostenible.

El modelo de gestión de la información desarrollado por Choo nos ofrece un marco conceptual integral para abordar este desafío. Choo concibe la gestión de la información como un ciclo continuo de seis actividades interrelacionadas, cada una de las cuales desempeña un papel crucial en la transformación de la información en conocimiento y en la toma de decisiones empresariales.

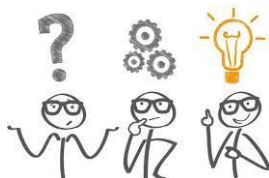
A través de este modelo, las organizaciones pueden desarrollar una comprensión más profunda de sus necesidades de información, adquirir los datos relevantes, organizarlos y almacenarlos de manera eficiente, transformarlos en productos y servicios de valor, distribuirlos a las partes interesadas adecuadas y, finalmente, utilizarlos para impulsar la toma de decisiones y la acción.

Al adoptar el modelo de Choo, las empresas pueden mejorar significativamente su capacidad para aprovechar la **información como un activo estratégico**. Esto les permite tomar decisiones más informadas, anticipar mejor las tendencias del mercado, desarrollar nuevas oportunidades de negocio y, en última instancia, fortalecer su posición competitiva en el mercado.

Así, podemos destacar la importancia de la gestión de la información en el ámbito empresarial actual y presentar el modelo de Choo como un **enfoque integral y sistemático** para abordar este desafío.

A lo largo de este objeto docente, exploraremos en detalle cada una de las seis actividades clave del modelo, brindando al lector una comprensión sólida de cómo podemos aplicar este marco conceptual para mejorar la gestión de la información en las organizaciones.

¿Tienes curiosidad?



¡¡ VAMOS A
POR ELLO !!

4 Desarrollo

En el entorno empresarial actual, caracterizado por la globalización, la digitalización y la creciente complejidad e incertidumbre, la gestión eficaz de la información se ha convertido en un factor clave para el éxito y la competitividad de las organizaciones. Las empresas se enfrentan a un volumen cada vez mayor de datos provenientes de diversas fuentes, tanto internas como externas. Aprovechar esta información de manera estratégica se ha convertido en un desafío fundamental.

El modelo de Choo ofrece un enfoque sistemático y holístico para abordar este desafío, guiando a las organizaciones a través de un **ciclo continuo de seis actividades clave** relacionadas con la gestión de la información.

4.1 Ciclo de actividades del modelo de Choo

1. **Identificación de las necesidades de información:** La identificación de las necesidades de información puede profundizarse analizando cómo se genera, recopila y utiliza la información dentro de la organización. Esto supone examinar los procesos operativos, las actividades de toma de decisiones y las interacciones entre los diferentes departamentos y funciones de la empresa.

Asimismo, es importante considerar cómo pueden evolucionar estas necesidades de información en función de los cambios en el entorno empresarial y la industria.

2. **Adquisición de la información:** La adquisición de información se amplía para comprender los sistemas de recolección de datos, las fuentes de información y los métodos de análisis y procesamiento utilizados.

Además, es crucial evaluar cómo se garantiza la calidad y confiabilidad de la información, así como cómo se protege la privacidad y seguridad de los datos.

3. **Organización y almacenamiento de la información:** La organización y almacenamiento de la información se expanden para abarcar la forma en que se estructura, clasifica y categoriza la información. Esto implica analizar los sistemas de clasificación y etiquetado, las estrategias de almacenamiento y los métodos de recuperación de información.

Por ello, es interesante abordar cómo se optimiza el acceso a la información y se asegura su disponibilidad en tiempo real.

4. **Desarrollo de productos y servicios:** El desarrollo de productos y servicios se puede ampliar para incluir la comprensión de cómo se utilizan los datos para crear valor añadido para los clientes y la organización, y por lo tanto analizar los procesos de diseño, desarrollo y comercialización de productos y servicios, así como integrar los datos en estos procesos.

Además, hay que considerar cómo se mide y evalúa el impacto de los productos y servicios en el rendimiento de la empresa.

5. **Distribución de la información:** La distribución de la información puede expandirse para incluir la comprensión de cómo se comunica y difunde la información a través de la organización y hacia los clientes y socios. Esto implica analizar los sistemas de comunicación interna y externa, los canales de distribución y los métodos de visualización de la información.

Se debe considerar cómo se garantiza la consistencia y la coherencia de la información, así como cómo se facilita la colaboración y la comunicación entre diferentes partes interesadas.

6. **Uso de la información:** El uso de la información se amplía para incluir la comprensión de cómo se utiliza la información para tomar decisiones y tomar acciones en la organización. De este modo se analizan los procesos de toma de decisiones, los métodos de análisis y los sistemas de apoyo a la toma de decisiones.

Y también se debe tener en cuenta cómo se garantiza la eficiencia y la eficacia en el uso de la información, así como cómo se promueve la innovación y la creatividad en la organización.

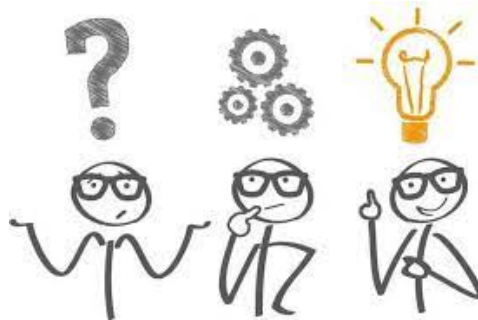
Figura 1: Ciclo de actividades del modelo de Choo



Fuente: Elaboración propia



Actividad 1: ¿Podríamos agregar a este modelo nuevas actividades relacionadas con la gestión de la información en las organizaciones?
Tómate unos minutos para reflexionar sobre ello y compara tu respuesta con la solución que se indica a continuación.



Respuesta 1: Además de las 6 actividades del modelo de Choo, se pueden agregar nuevas actividades relacionadas con la gestión de la información en las organizaciones:

- **Evaluación y mejora continua:** Esta actividad se enfoca en la evaluación continua de la gestión de la información y la implementación de mejoras para optimizar el rendimiento y la eficiencia de los procesos. Esto implica analizar los resultados de la gestión de la información, identificar áreas de mejora e implementar soluciones de acuerdo con las necesidades de la organización.
- **Gestión de riesgos y seguridad de la información:** Esta actividad se orienta a la gestión de los riesgos asociados con la información, incluyendo la seguridad, la privacidad y la integridad de los datos. Esto implica analizar los riesgos y los desafíos de la gestión de la información, identificar estrategias de mitigación e implementar soluciones de acuerdo con las necesidades de la organización.
- **Gestión de la innovación y la creatividad:** Esta actividad se enfoca en la promoción de la innovación y la creatividad en la organización, utilizando la información como elemento catalizador para generar nuevas ideas y soluciones. Esto implica analizar los procesos de innovación y creatividad, identificar oportunidades de mejora e implementar soluciones de acuerdo con las necesidades de la organización.

4.2 Beneficios de la implementación del modelo orientado a procesos de Choo

Según el modelo orientado a procesos de Choo, en la implementación efectiva de la gestión de la información en las empresas podemos encontrar los siguientes beneficios:

- **Toma de decisiones informadas**

El modelo de Choo enfatiza la identificación precisa de las necesidades de información de la organización, lo que permite a las empresas comprender qué datos son críticos para respaldar la toma de decisiones.

Al contar con información relevante, oportuna y confiable, los líderes y gerentes pueden tomar decisiones estratégicas y operativas más acertadas, que se traduzcan en mejores resultados para la organización.

Esto incluye decisiones relacionadas con el desarrollo de nuevos productos y servicios, la asignación de recursos, la entrada a nuevos mercados, o la respuesta a cambios en el entorno, entre otras.

- **Desarrollo de productos y servicios innovadores**

El modelo de Choo destaca la importancia de adquirir, organizar y aprovechar la información de manera eficiente para identificar oportunidades de mercado y desarrollar soluciones innovadoras.

Con un mejor entendimiento de las necesidades de los clientes, las tendencias del sector y los avances tecnológicos, las empresas pueden diseñar y lanzar productos y servicios que se ajusten mejor a las demandas del mercado.

Permite diferenciarse de la competencia, satisfacer de manera más efectiva a los clientes y generar nuevas fuentes de ingresos.

- **Optimización de procesos y mejora de la eficiencia**

La distribución efectiva de la información a las partes interesadas adecuadas, tal como propone el modelo de Choo, mejora la coordinación y colaboración entre diferentes áreas de la organización.

Teniendo un flujo de información más eficiente, las empresas pueden identificar y eliminar redundancias, optimizar procesos, reducir tiempos de respuesta y mejorar la productividad general.

En definitiva, se mejora la eficiencia operativa, reflejada en una reducción de costos, un aumento de la productividad y una mejor calidad en la entrega de productos y servicios.

- **Adaptación y respuesta al cambio**

El modelo de Choo concibe la gestión de la información como un ciclo continuo, lo que permite a las organizaciones anticiparse y adaptarse mejor a los cambios en el entorno empresarial.

Al utilizar la información de manera estratégica, las empresas pueden identificar tendencias emergentes, prever desafíos y oportunidades, y responder de manera ágil a las fluctuaciones del mercado.

Esta capacidad de adaptación y respuesta rápida les otorga una mayor resiliencia y les permite mantener su competitividad en entornos dinámicos y cambiantes.

- **Ventaja competitiva sostenible**

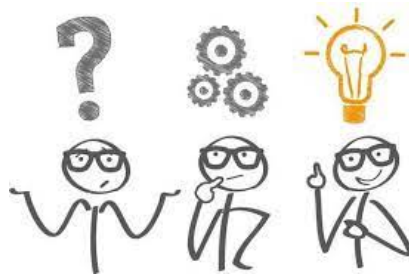
La aplicación del modelo de Choo ayuda a las empresas a convertir la información en una ventaja competitiva a largo plazo.

Al mejorar la toma de decisiones, la innovación, la eficiencia y la adaptabilidad, las organizaciones pueden fortalecer su posición en el mercado y mantener un desempeño superior a sus competidores.

Esto les ofrece la posibilidad de ganar cuota de mercado, aumentar su rentabilidad, así como mejorar su reputación y su posición en el sector.



Actividad 2: *Tras lo leído anteriormente ¿se te ocurren otros posibles beneficios?*



Respuesta 2: *Otros posibles beneficios podrían ser:*

- **Mejor gestión de riesgos y seguridad de la información:** *al comprender y mitigar los riesgos asociados a la información, las empresas pueden proteger sus activos y garantizar la integridad y confidencialidad de los datos.*
- **Promoción de la innovación y la creatividad:** *al utilizar la información como un catalizador, las organizaciones pueden fomentar una cultura de innovación y creatividad, lo que les permite desarrollar soluciones disruptivas.*
- **Mejora en la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional:** *al gestionar eficazmente la información, las empresas pueden capitalizar el conocimiento existente, facilitar el aprendizaje y la mejora continua.*

En resumen, podemos decir que la **implementación del modelo orientado a procesos de Choo** permite a las empresas **aprovechar la información de manera estratégica**, lo que se traduce en una toma de decisiones más informada, una mayor innovación, una mayor eficiencia operativa, una mayor adaptabilidad y, en última instancia, una **ventaja competitiva** sostenible.

4.3 Riesgos de la implementación del modelo orientado a procesos de Choo

Aunque anteriormente hemos visto los beneficios de este modelo también es necesario plantearse sus riesgos. Algunos de los principales riesgos que pueden surgir durante la implementación del modelo son:

- **Definición inadecuada del alcance y objetivos**

Si no se definen claramente el alcance del modelo y los objetivos que se buscan alcanzar, puede haber una implementación incompleta o ineficaz.

Por ello, es importante establecer con precisión qué procesos, departamentos y áreas de la organización abarcará el modelo de gestión de la información.

- **Resistencia al cambio por parte de los empleados**

La implementación del modelo de Choo implica cambios en los procesos y la cultura organizacional, lo que puede generar resistencia por parte de los empleados.

Es fundamental involucrar y capacitar al personal para que comprendan los beneficios del modelo y se comprometan con su implementación.

- **Problemas en la calidad y confiabilidad de la información**

Si la información que se maneja en la empresa no es precisa, oportuna y confiable, la efectividad del modelo de Choo se verá afectada.

Se deben establecer controles y procesos para garantizar la integridad y calidad de los datos.

- **Falta de integración entre sistemas y procesos**

El modelo de Choo requiere una integración efectiva entre los diferentes sistemas y procesos de gestión de la información.

Si no se logra esta integración, puede haber problemas de acceso, distribución y uso de la información.

- **Insuficiente asignación de recursos**

La implementación del modelo de Choo puede requerir inversiones en tecnología, capacitación del personal y reorganización de procesos

Hay que asignar los recursos necesarios para que la implementación no se vea comprometida.

- **Problemas de seguridad y privacidad de la información**

Al gestionar una mayor cantidad de información, pueden incrementarse los riesgos relacionados con la seguridad y la protección de datos.

Es necesario implementar medidas adecuadas de seguridad y cumplir con las regulaciones aplicables.

- **Falta de compromiso y liderazgo de la alta dirección**

El éxito de la implementación del modelo depende del compromiso y el liderazgo de la alta dirección de la organización.

En ese sentido resulta esencial el apoyo y una visión clara desde la cúpula para que la implementación no fracase.

Para mitigar estos riesgos, es fundamental realizar una planificación exhaustiva, involucrar a todo el personal, asignar los recursos necesarios, garantizar la calidad de la información y contar con el respaldo de la alta dirección. Una implementación gradual y una monitorización en continuo también pueden ayudar a gestionar los desafíos que surjan durante el proceso.

5 Cierre

A lo largo de este objeto de aprendizaje hemos visto como el modelo orientado a procesos de Choo ofrece a las empresas un marco conceptual integral para gestionar la información de manera estratégica, permitiéndoles mejorar su desempeño, aumentar su competitividad y adaptarse mejor a los desafíos del entorno empresarial actual. Sin embargo, también hemos visto que su implementación conlleva asociados ciertos riesgos que deben ser gestionados adecuadamente.

Para seguir profundizando en este campo, se recomienda consultar la bibliografía de referencia proporcionada, la cual ofrece información adicional y perspectivas complementarias sobre el modelo presentado y su aplicación en la gestión de la información en las empresas.

6 Bibliografía

Choo, C. W. (2002). *Information Management for the Intelligent Organization. The art of scanning the environment*. New Jersey: Information Today Inc., 325 p.

Ponjuán-Dante, G. (2011). La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. *Ciencias de la Información*, 11-17.