

Qué es lo “Operativo” en la mirada de las Tecnologías de la Información

Presentación del tema

En el ámbito de las Tecnologías de la Información (Information Technology, IT), el concepto de lo operativo refiere al conjunto de actividades, procesos y recursos que permiten que los sistemas de información funcionen de manera continua, estable y confiable en el día a día. A diferencia de los niveles estratégico y táctico, orientados a la planificación y la toma de decisiones de mediano y largo plazo, lo operativo se vincula con la ejecución cotidiana de las tareas tecnológicas que sostienen la operación del negocio.

Comprender qué se entiende por lo operativo en TI es clave, ya que gran parte del desempeño organizacional depende de que estos componentes funcionen sin interrupciones. Lo operativo constituye la base sobre la cual se apoyan los sistemas gerenciales, analíticos y estratégicos: sin operación tecnológica estable, no hay información confiable ni procesos administrativos eficientes.

Definición de lo operativo en TI

Lo operativo en TI puede definirse como el conjunto de actividades técnicas y procedimentales destinadas a garantizar la disponibilidad, el rendimiento, la seguridad y la continuidad de los sistemas de información. Incluye tareas recurrentes, rutinarias y altamente estandarizadas, orientadas a mantener la infraestructura y los sistemas en condiciones normales de funcionamiento. No implica ausencia de complejidad, sino repetitividad y foco en la ejecución: su objetivo no es decidir qué hacer, sino asegurar que lo ya decidido funcione correctamente en la práctica.

Componentes operativos

Componente	Tareas operativas asociadas
Infraestructura tecnológica	Monitoreo, mantenimiento preventivo, actualizaciones y resolución de fallas
Sistemas transaccionales (TPS)	Registro de ventas, cobros, pagos y movimientos de stock
Gestión de usuarios y accesos	Administración de cuentas y permisos, con control de acceso basado en roles (Role-Based Access Control, RBAC)
Soporte técnico y mesa de ayuda (Help Desk)	Atención de incidentes y solicitudes de los usuarios
Operación de aplicaciones y servicios	Respallos, restauraciones, control de versiones y monitoreo

Lo operativo y la continuidad del negocio

Uno de los aportes más relevantes de lo operativo en TI es su relación directa con la continuidad del negocio (Business Continuity, Continuidad del Negocio). Las fallas operativas en sistemas críticos pueden detener procesos administrativos, afectar la facturación, generar errores contables o provocar incumplimientos normativos. Por ello, lo operativo se apoya en procedimientos operativos estándar (Standard Operating Procedures, SOP, Procedimientos Operativos Estándar) documentados, que reducen la dependencia de personas específicas y permiten respuestas rápidas ante incidentes.

Lo operativo se distingue de los otros niveles: el operativo se centra en la ejecución diaria y la continuidad; el táctico, en la optimización de recursos y la planificación de mediano plazo; y el estratégico, en la alineación de la tecnología con los objetivos del negocio.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Desde los sistemas de información, lo operativo produce los datos primarios que luego utilizan los niveles táctico y estratégico para el análisis y la decisión.

Ejemplos y relevancia para la administración

La carga diaria de comprobantes en un sistema contable, el registro en tiempo real de ventas mediante un sistema de punto de venta y la disponibilidad de un sistema de gestión de turnos son actividades operativas que dependen del funcionamiento continuo de redes, servidores y aplicaciones. En todos los casos, lo operativo no agrega valor estratégico directo, pero habilita el funcionamiento del negocio y la generación de información confiable. Para la administración, esto implica comprender qué procesos dependen de la operación tecnológica, qué riesgos genera una mala gestión operativa y cómo evaluar los costos, los tiempos y los niveles de servicio asociados.

Conclusión

Lo operativo en TI representa el nivel fundamental que sostiene el funcionamiento cotidiano de los sistemas de información y, por extensión, de los procesos administrativos. Es un conjunto de actividades recurrentes, estructuradas y críticas, orientadas a garantizar que la tecnología esté disponible, sea confiable y funcione conforme a lo esperado.

Para el futuro profesional, comprender este nivel permite desarrollar una visión integral del rol de TI, superando la idea de que la tecnología es solo soporte y reconociendo su impacto directo en la eficiencia y la continuidad del negocio.

Conceptos clave

- Lo operativo como ejecución cotidiana y estable de los sistemas.
- Componentes: infraestructura, sistemas transaccionales, accesos, soporte y operación.
- Relación con la continuidad del negocio.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

- Procedimientos operativos estándar como soporte de la operación.
- Lo operativo como generador de los datos primarios de la organización.

Preguntas de repaso

1. ¿Cómo se define lo operativo en TI y cuál es su objetivo principal?
2. ¿Por qué lo operativo no implica ausencia de complejidad?
3. ¿Qué relación existe entre lo operativo y los sistemas de procesamiento de transacciones?
4. ¿Qué tareas comprende la operación de la infraestructura tecnológica?
5. ¿Qué función cumple la mesa de ayuda dentro de lo operativo?
6. ¿Por qué la gestión operativa es clave para la continuidad del negocio?
7. ¿Qué son los procedimientos operativos estándar y para qué sirven?
8. ¿Cuáles son las diferencias entre lo operativo, lo táctico y lo estratégico?
9. ¿Por qué se afirma que lo operativo genera los datos primarios de la organización?
10. ¿Por qué un administrador debe comprender los aspectos operativos de los sistemas?