



El Componente Personas



Tema extractado del libro "**Análisis Funcional de Sistemas y Tecnologías de la Información**" de Aníbal M. Mazza Fraquelli - ISBN 978-987-26981-3-3

Presentación del Tema

Las **personas (People)** constituyen un **componente central de los Sistemas de Información (Information Systems / Sistemas de Información)**, ya que son quienes **diseñan, mantienen y utilizan** dichos sistemas. Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información aplicadas a la administración, los sistemas no generan valor por sí mismos: lo hacen a través del **trabajo humano**, independientemente de que este se realice bajo esquemas de **insourcing (Insourcing / internalización)** u **outsourcing (Outsourcing / externalización)**.

El aporte de las personas al sistema de información es, por tanto, un factor determinante para su efectividad y alineación con los objetivos organizacionales.

Desarrollo

En el modelo propuesto, las personas participan en los sistemas de información con **roles y responsabilidades diferenciadas**. No todos realizan el mismo tipo de trabajo, aunque todos interactúan con los sistemas en mayor o menor medida. Una clasificación tradicional distingue **tres tipos de trabajadores**, según la naturaleza principal de su tarea dentro del sistema de información.

Trabajadores del Conocimiento

(Knowledge Workers / Trabajadores del Conocimiento)

Incluyen profesionales como ingenieros, arquitectos, analistas y científicos que **diseñan productos, servicios y soluciones**. Se caracterizan por poseer **conocimientos especializados**, generalmente adquiridos mediante formación universitaria, y por aplicar ese conocimiento de manera efectiva en la acción.

Desde TI, estos trabajadores generan **ideas, modelos, información y nuevo conocimiento**, que luego se incorporan a los sistemas para apoyar la innovación y la estrategia.

Trabajadores de la Información

(Information Workers / Trabajadores de la Información)

Comprenden a contadores, administradores y otros perfiles que **procesan, analizan y distribuyen información**. Su función principal es transformar datos en reportes, indicadores y análisis que serán utilizados por quienes toman decisiones.

Desde la administración, estos trabajadores son clave para asegurar la **calidad, consistencia y oportunidad de la información** que circula por los sistemas de información.

Trabajadores de la Producción

(Production Workers / Trabajadores de la Producción)

Son quienes ejecutan las **tareas operativas** necesarias para producir bienes y servicios. Sus actividades suelen estar **altamente estructuradas**, con procedimientos definidos y bajo margen de discrecionalidad.

La literatura anglosajona los denomina **blue collar (cuello azul)**, en contraposición a los **white collar (cuello blanco)**, que realizan tareas de carácter intelectual y administrativo. Desde TI, estos trabajadores interactúan con sistemas transaccionales, registrando operaciones que alimentan la base de datos organizacional.



Es importante destacar que esta clasificación no es excluyente: en la práctica, muchas personas cumplen **más de un rol** y combinan trabajo operativo, informacional y de conocimiento.

Conclusión

Las personas son el **factor activo** de los sistemas de información y el vínculo esencial entre tecnología y organización. Desde la mirada de las Tecnologías de la Información aplicadas a la administración, comprender los distintos tipos de trabajadores permite diseñar sistemas más adecuados, alineados con las tareas reales y las necesidades decisorias.

Para los estudiantes de licenciatura en administración, reconocer el rol de las personas en los sistemas de información implica entender que **la tecnología solo potencia capacidades humanas**, y que el verdadero valor del sistema surge de la interacción entre personas, información y procesos organizacionales.

Preguntas de autoevaluación

1. ¿Por qué las personas son un componente clave de los sistemas de información?
 2. ¿Qué diferencia a los trabajadores del conocimiento de los trabajadores de la información?
 3. ¿Qué tipo de sistemas utilizan principalmente los trabajadores de la producción?
 4. ¿Por qué se afirma que una persona puede cumplir más de un rol dentro del sistema de información?
 5. ¿Cómo influyen las personas en la efectividad de los sistemas de información organizacionales?
-

Material de Clases

Compilado por **Aníbal M. Mazza Fraquelli** Doctor de la Universidad de Buenos Aires para el uso de sus clases en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires.

Contenidos de esta página

Los contenidos **aquí incluidos integran desarrollos y escritos propios del autor, así como materiales de terceros (documentos, textos, fragmentos, conceptos, imágenes, esquemas, definiciones u otros recursos)**, los cuales son utilizados a título ilustrativo, explicativo o formativo, respetando la normativa vigente en materia de derechos de autor y citando las fuentes cuando corresponde.

La selección, organización, adaptación pedagógica y contextualización de los contenidos constituye un trabajo original del autor, orientado a facilitar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Este material no persigue fines comerciales y su reproducción, total o parcial, queda limitada al ámbito educativo, debiendo preservarse siempre la mención de la autoría y las fuentes originales.

Autorización de uso

Se permite la reproducción, comunicación pública, distribución y utilización total o parcial de los contenidos de su material, en formato físico o digital, con fines exclusivamente educativos, académicos o de divulgación, siempre que se respete la integridad del contenido y se incluya la correspondiente referencia a la fuente y a la autoría.

Las ideas, opiniones e interpretaciones contenidas en este material corresponden exclusivamente al autor.

Queda expresamente excluido cualquier uso con fines comerciales.