



Universidad de Buenos Aires
Facultad de Ciencias Económicas



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

AR 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

En el ámbito de las **Tecnologías de la Información (Information Technology – IT / Tecnologías de la Información – TI)**, 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 de una organización. A diferencia de los niveles estratégico y táctico, que se orientan a la planificación, la innovación o la toma de decisiones de mediano y largo plazo, lo operativo se vincula con la **ejecución cotidiana** de tareas tecnológicas que sostienen la operación del negocio.

Para los estudiantes de licenciatura en administración, comprender qué se entiende por lo operativo en TI resulta clave, ya que gran parte del desempeño organizacional depende de que estos componentes funcionen sin interrupciones. Desde la mirada de los sistemas de información, 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.

Desarrollo

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 tecnológica y los sistemas en condiciones normales de funcionamiento.

Desde un enfoque administrativo, lo operativo no implica ausencia de complejidad, sino **repetitividad y foco en la ejecución**. Su objetivo principal no es decidir *qué* hacer, sino asegurar que *lo que ya fue decidido* funcione correctamente en la práctica.

Componentes operativos en tecnologías de la información

En términos de sistemas de información, lo operativo en TI se manifiesta en múltiples capas:

1. Infraestructura tecnológica

Incluye servidores, redes, dispositivos de almacenamiento, estaciones de trabajo y equipamiento de comunicaciones. Las tareas operativas abarcan monitoreo, mantenimiento preventivo, actualizaciones y resolución de fallas.

2. Sistemas transaccionales

Los **Transaction Processing Systems (TPS – Sistemas de Procesamiento de Transacciones)** son el núcleo de lo operativo desde la perspectiva informacional. Registran operaciones diarias como ventas, cobros, pagos, movimientos de stock o altas de clientes. Su correcto funcionamiento es esencial para que la organización pueda operar.

3. Gestión de usuarios y accesos

Comprende la administración de cuentas, permisos y perfiles de usuario, aplicando principios como **RBAC – Role-Based Access Control / Control de Acceso Basado en Roles**. Estas tareas son operativas porque se ejecutan de forma constante y bajo reglas predefinidas.

4. Soporte técnico y mesa de ayuda

El **IT Support o Help Desk (Mesa de Ayuda)** es una función típicamente operativa. Atiende incidentes, solicitudes y problemas cotidianos de los usuarios, asegurando la continuidad del trabajo administrativo y operativo.

5. Operación de aplicaciones y servicios

Incluye la ejecución de respaldos (backups – copias de seguridad), restauraciones, control de versiones, monitoreo de aplicaciones y verificación de integraciones entre sistemas.

Lo operativo y la continuidad del negocio

Desde la óptica de la administración, uno de los aportes más relevantes de lo operativo en TI es su relación directa con la **Business Continuity (Continuidad del Negocio)**. Las fallas operativas en sistemas críticos pueden detener procesos administrativos, afectar la facturación, generar errores contables o incumplimientos normativos.

Por ello, lo operativo se apoya en procedimientos documentados, conocidos como **Standard Operating Procedures (SOP – Procedimientos Operativos Estándar)**, que reducen la dependencia de personas específicas y permiten respuestas rápidas ante incidentes.

Diferencia entre lo operativo, lo táctico y lo estratégico en TI

Comprender lo operativo requiere diferenciarlo de otros niveles de gestión:

- **Operativo:** ejecución diaria, foco en estabilidad y continuidad.
- **Táctico:** optimización de recursos, mejoras de procesos, planificación de mediano plazo.
- **Estratégico:** alineación de TI con los objetivos del negocio, innovación y ventaja competitiva.

Desde los sistemas de información, lo operativo es el nivel que **produce los datos primarios** que luego serán utilizados por sistemas tácticos y estratégicos para análisis y toma de decisiones.

Ejemplos de lo operativo en contextos organizacionales

- En un área administrativa, la correcta carga diaria de comprobantes en un sistema contable es una actividad operativa de TI, ya que depende del funcionamiento del software, la base de datos y los accesos.
- En una empresa comercial, el registro en tiempo real de ventas mediante un sistema de punto de venta depende de la operación continua de redes, servidores y aplicaciones.
- En una organización de servicios, la disponibilidad del sistema de turnos o gestión de clientes es una función operativa que impacta directamente en la atención al público.

En todos los casos, lo operativo no agrega valor estratégico directo, pero **habilita el funcionamiento del negocio** y la generación de información confiable.

Relevancia de lo operativo para la administración

Para los futuros licenciados en administración, lo operativo en TI no debe verse como un asunto exclusivamente técnico. La administración requiere comprender:

- Qué procesos dependen de la operación tecnológica.
- Qué riesgos genera una mala gestión operativa.
- Cómo evaluar costos, tiempos y niveles de servicio asociados a la operación de TI.

La eficiencia administrativa está estrechamente ligada a la madurez de las operaciones tecnológicas que la sustentan.

Conclusión

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

Desde la mirada de los sistemas de información, lo operativo es la base sobre la cual se construyen los niveles táctico y estratégico. Sin una operación tecnológica sólida, los datos pierden confiabilidad y la toma de decisiones se ve comprometida. Para los estudiantes de administración, 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 continuidad del negocio.

Preguntas de autoevaluación

1. ¿Cómo se define lo operativo en Tecnologías de la Información y cuál es su objetivo principal?
 2. ¿Qué relación existe entre lo operativo en TI y los sistemas de procesamiento de transacciones (TPS)?
 3. ¿Por qué la gestión operativa de TI es clave para la continuidad del negocio?
 4. ¿Cuáles son las principales diferencias entre lo operativo, lo táctico y lo estratégico en TI?
 5. ¿Por qué un administrador debe comprender los aspectos operativos de los sistemas de información?
-

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.