



Universidad de Buenos Aires  
Facultad de Ciencias Económicas



# Desatención, Errores y Estupidez: Siempre Presentes en las Organizaciones

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 los **Sistemas de Información (Information Systems, IS)**, una parte significativa de los incidentes operativos, de seguridad y de calidad de la información no se explica por fallas técnicas, sino por **factores humanos**. Entre ellos se destacan el **error humano (Human Error)**, la **falta de atención (Lack of Attention / Inattention)** y lo que, en términos no técnicos pero descriptivos, suele denominarse **estupidez humana (Human Stupidity)**: decisiones y acciones que ignoran reglas básicas del sistema, advertencias explícitas o consecuencias previsibles.

Desde la mirada de las **Tecnologías de la Información (Information Technologies, IT)**, estos factores deben analizarse como **riesgos sistémicos**, no como simples fallas individuales.

## Desarrollo

### 1. Error humano (Human Error)

El **error humano** se refiere a acciones no intencionales que producen resultados incorrectos dentro de un sistema. En IT, suele manifestarse durante la **carga de datos (Data Entry)**, la **configuración de sistemas (System Configuration)** o la **operación cotidiana de aplicaciones empresariales**.

Desde los sistemas de información, el error humano no es un evento aislado, sino una **variable previsible** que debe ser mitigada mediante controles técnicos y organizacionales.

#### **Ejemplos relevantes en IT:**

- Ingreso incorrecto de datos maestros en un **ERP (Enterprise Resource Planning – Planificación de Recursos Empresariales)**, generando reportes financieros erróneos.
  - Configuración incorrecta de permisos en un **DBMS (Database Management System – Sistema de Gestión de Bases de Datos)** que expone información sensible.
  - Eliminación accidental de registros por ausencia de confirmaciones o respaldos automáticos.
- 

## **2. Falta de atención (Lack of Attention / Inattention)**

La **falta de atención** está asociada a la sobrecarga cognitiva, la rutina operativa y la multitarea constante en entornos digitales. En IT, este factor se ve amplificado por interfaces complejas, alertas excesivas y procesos mal diseñados.

Desde una perspectiva tecnológica, la falta de atención no debe atribuirse únicamente al usuario, sino al **diseño del sistema (System Design)** y a la **experiencia de usuario (UX – User Experience)**.

#### **Ejemplos relevantes en IT:**

- Aceptar alertas de seguridad sin leerlas durante el acceso a un sistema corporativo.
- Enviar información confidencial por correo electrónico sin verificar destinatarios.
- Ignorar mensajes del sistema que advierten inconsistencias en procesos críticos.

---

### 3. Estupidez humana (Human Stupidity)

El término **estupidez humana**, aunque informal, se utiliza para describir comportamientos que **persisten aun cuando el sistema advierte claramente el riesgo**, existen normas conocidas y las consecuencias negativas son evidentes. En IT, este fenómeno es especialmente crítico porque **anula controles técnicos diseñados correctamente**.

Desde la administración de sistemas de información, este comportamiento debe tratarse como un **riesgo organizacional**, no como una excepción.

#### Ejemplos relevantes en IT:

- Compartir contraseñas pese a políticas explícitas de seguridad.
- Reutilizar credenciales en sistemas críticos tras capacitaciones obligatorias.
- Desactivar controles de seguridad "para trabajar más rápido", comprometiendo la integridad del sistema.

---

## Conclusión

En los sistemas de información, el error humano, la falta de atención y la llamada estupidez humana constituyen **factores estructurales de riesgo**, no simples fallas individuales. Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información, la respuesta no debe centrarse únicamente en sancionar al usuario, sino en **diseñar sistemas más robustos**, con controles automáticos, validaciones, trazabilidad, capacitación continua y procesos alineados con el comportamiento real de las personas.

Para estudiantes de licenciatura en administración, comprender estos factores es clave para **gestionar adecuadamente la relación entre tecnología, personas y procesos**, y evitar que decisiones humanas previsibles se transformen en fallas críticas del sistema.

---

## Preguntas de autoevaluación

1. ¿Por qué el error humano debe considerarse un riesgo previsible en los sistemas de información?

2. ¿De qué manera el diseño de un sistema puede reducir la falta de atención del usuario?
  3. ¿En qué se diferencia el error humano de la llamada estupidez humana desde la perspectiva de IT?
  4. ¿Qué controles tecnológicos ayudan a mitigar comportamientos humanos riesgosos?
  5. ¿Por qué no es correcto analizar estos problemas únicamente como fallas individuales?
-

## 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.**