

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.

## El Componente Personas

### Presentación del tema

Las personas (People, Personas) 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 (Information Technology, IT) aplicadas a la administración, los sistemas no generan valor por sí mismos: lo hacen a través del trabajo humano, ya sea bajo esquemas de internalización (Insourcing, Internalización) o de externalización (Outsourcing, Externalización). El aporte de las personas es, por tanto, un factor determinante para la efectividad del sistema y su alineación con los objetivos organizacionales.

### Los tipos de trabajadores en el sistema de información

Las personas participan en los sistemas de información con roles y responsabilidades diferenciadas. Una clasificación tradicional distingue tres tipos de trabajadores según la naturaleza principal de su tarea.

Tipo de trabajador	Denominación	Tarea principal
Del conocimiento	Knowledge Workers, Trabajadores Conocimiento	Diseñan productos, del servicios y soluciones a partir de conocimiento especializado
De la información	Information Workers, Trabajadores Información	Procesan, analizan y distribuyen información para la decisión

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.

Tipo de trabajador	Denominación	Tarea principal
De la producción	Production Workers, Trabajadores de Producción	Ejecutan tareas operativas estructuradas para producir bienes y servicios

Los trabajadores del conocimiento poseen formación especializada y generan ideas, modelos e información que se incorporan a los sistemas para apoyar la innovación y la estrategia. Los trabajadores de la información transforman datos en reportes, indicadores y análisis, y son clave para asegurar la calidad, la consistencia y la oportunidad de la información. Los trabajadores de la producción ejecutan tareas estructuradas, con procedimientos definidos, e interactúan con sistemas transaccionales que registran las operaciones que alimentan las bases de datos.

La literatura distingue, en este sentido, entre tareas de carácter operativo (blue collar, cuello azul) y tareas de carácter intelectual y administrativo (white collar, cuello blanco). Esta clasificación no es excluyente: en la práctica, muchas personas combinan trabajo operativo, informacional y de conocimiento.

## El rol activo de las personas

Las personas son el factor activo de los sistemas de información y el vínculo entre la tecnología y la organización. Comprender los distintos tipos de trabajadores permite diseñar sistemas más adecuados, alineados con las tareas reales y las necesidades decisorias. Un sistema bien diseñado en lo técnico, pero ajeno al trabajo concreto de quienes lo utilizan, difícilmente alcanza sus objetivos.

## Conclusión

Las personas constituyen el componente que da vida y sentido a los sistemas de información. Comprender los distintos roles permite reconocer que la tecnología potencia capacidades humanas, y que el verdadero valor del sistema surge de la interacción entre personas, información y procesos organizacionales.

**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.**

Para el futuro profesional, este reconocimiento implica que las decisiones sobre los sistemas de información deben considerar siempre a las personas que los operan, ya que de ellas depende la efectividad final del sistema.

## Conceptos clave

- Las personas como componente activo del sistema de información.
- Esquemas de internalización y externalización del trabajo.
- Trabajadores del conocimiento, de la información y de la producción.
- Distinción entre tareas operativas e intelectuales.
- Carácter no excluyente de los roles.

## Preguntas de repaso

1. ¿Por qué las personas son un componente clave de los sistemas de información?
2. ¿Qué se entiende por internalización y externalización del trabajo?
3. ¿Qué caracteriza a los trabajadores del conocimiento?
4. ¿Qué diferencia a los trabajadores del conocimiento de los de la información?
5. ¿Qué función cumplen los trabajadores de la información en la gestión?
6. ¿Qué tipo de sistemas utilizan principalmente los trabajadores de la producción?
7. ¿Qué distingue las tareas operativas de las intelectuales y administrativas?
8. ¿Por qué se afirma que una persona puede cumplir más de un rol?
9. ¿Por qué un sistema técnicamente correcto puede no alcanzar sus objetivos?
10. ¿Cómo influyen las personas en la efectividad de los sistemas de información?