

Desatención, Errores y Comportamientos de Riesgo en las Organizaciones

Presentación del tema

En los Sistemas de Información (Information Systems, Sistemas de Información), 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) y los comportamientos de riesgo deliberados: decisiones y acciones que ignoran reglas básicas del sistema, advertencias explícitas o consecuencias previsibles.

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

El error humano

El error humano se refiere a acciones no intencionales que producen resultados incorrectos dentro de un sistema. Suele manifestarse durante la carga de datos, la configuración de sistemas o la operación cotidiana de las aplicaciones. No constituye un evento aislado, sino una variable previsible que debe mitigarse mediante controles técnicos y organizacionales. Entre los ejemplos habituales se encuentran el ingreso incorrecto de datos maestros en un sistema de gestión, que genera reportes financieros erróneos; la configuración incorrecta de permisos en una base de datos, que expone información sensible; y la eliminación accidental de registros por ausencia de confirmaciones o respaldos automáticos.

La falta de atención

La falta de atención está asociada a la sobrecarga cognitiva, la rutina operativa y la multitarea constante. Este factor se amplifica por interfaces complejas, alertas excesivas

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.

y procesos mal diseñados. No debe atribuirse únicamente al usuario, sino también al diseño del sistema y a la experiencia de usuario (User Experience, UX, Experiencia de Usuario). Son ejemplos típicos aceptar alertas de seguridad sin leerlas, enviar información confidencial sin verificar los destinatarios o ignorar mensajes del sistema que advierten inconsistencias en procesos críticos.

Los comportamientos de riesgo deliberados

Existen comportamientos que persisten aun cuando el sistema advierte claramente el riesgo, existen normas conocidas y las consecuencias negativas son evidentes. Este fenómeno es especialmente crítico porque anula controles técnicos correctamente diseñados, y debe tratarse como un riesgo organizacional y no como una excepción. Compartir contraseñas pese a las políticas de seguridad, reutilizar credenciales en sistemas críticos o desactivar controles “para trabajar más rápido” son ejemplos de este tipo de conducta.

Factor	Naturaleza	Respuesta adecuada
Error humano	Acción no intencional	Validaciones, confirmaciones y respaldos automáticos
Falta de atención	Distracción por sobrecarga o mal diseño	Mejora del diseño y de la experiencia de usuario
Comportamiento de riesgo deliberado	Incumplimiento consciente de las reglas	Controles automáticos, trazabilidad y capacitación

Conclusión

El error humano, la falta de atención y los comportamientos de riesgo deliberados constituyen factores estructurales de riesgo en los sistemas de información. La respuesta no debe centrarse únicamente en sancionar al usuario, sino en diseñar sistemas más

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.

robustos, con controles automáticos, validaciones, trazabilidad, capacitación continua y procesos alineados con el comportamiento real de las personas.

Para el futuro profesional, comprender estos factores es clave para gestionar la relación entre tecnología, personas y procesos, y evitar que decisiones humanas previsibles se transformen en fallas críticas del sistema.

Conceptos clave

- Factores humanos como causa frecuente de incidentes.
- El error humano como riesgo previsible y mitigable.
- La falta de atención vinculada al diseño y a la experiencia de usuario.
- Los comportamientos de riesgo deliberados como riesgo organizacional.
- Diseño robusto frente al enfoque centrado solo en la sanción.

Preguntas de repaso

1. ¿Por qué los factores humanos explican una parte importante de los incidentes en los sistemas de información?
2. ¿Por qué el error humano debe considerarse un riesgo previsible?
3. ¿Qué controles ayudan a mitigar el error humano?
4. ¿De qué manera el diseño de un sistema puede reducir la falta de atención del usuario?
5. ¿Por qué la falta de atención no debe atribuirse únicamente al usuario?
6. ¿En qué se diferencia el error humano de un comportamiento de riesgo deliberado?
7. ¿Por qué los comportamientos de riesgo deliberados son especialmente críticos?

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.

8. ¿Qué controles tecnológicos ayudan a mitigar los comportamientos riesgosos?
9. ¿Por qué no es correcto analizar estos problemas únicamente como fallas individuales?
10. ¿Qué papel cumple la capacitación continua en la mitigación de estos riesgos?