

LOS IMPACTOS QUE PRODUCEN LAS TECNOLOGÍAS EMERGENTES EN LA GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO

Diplomado Eafit – Internet de las Cosas

Nombre: John Harold García

Después de haber trabajado en el diplomado las diferentes herramientas digitales que se utilizan para aplicaciones con IoT, quise profundizar en el impacto que producen estas tecnologías en las tareas que realizamos para la gestión de los procesos de las empresas, ya que creo que en un futuro el humano puede verse relevado generando un mayor desempleo y aun mas pobreza en el mundo.

Las tecnologías emergentes tales como máquinas de aprendizaje, automatización robótica de procesos y Blockchain, son herramientas digitales que van afectar la gestión de procesos y es de gran importancia el nivel de afectación en los humanos y también en los procesos para tener un amplio espectro de los procesos que se implementarán y como lo deben de enfrentar las personas.

La Asociación de Sistemas de Información (**Association for Information System**) como ente gubernamental, sin ánimo de lucro, con una gran cantidad de miembros profesionales de diferentes instituciones, emitió una comunicación con los aportes más significativos del panel de discusión realizado en la universidad politécnica de Cataluña en 2017 con aportes que definen el impacto que generan estas tecnologías emergentes. Las nuevas tecnologías afectan la forma en la que se desarrollan las tareas de cada uno de los procesos, además, la automatización de los procesos reduce los costos con un método más rápido, más barato y a

su vez una ejecución más precisa. El Machine Learning es una tecnología de aprendizaje automático, correspondiente a una de las ramas de la inteligencia artificial, donde puede llegar a determinar personas con tumores o si alguien cometió un delito, ósea, ejecutar tareas que ejecuta un experto. El blockchain se encarga de las criptomonedas pertenecientes a la tecnología de la contabilidad, permite las transacciones sin necesidad de una autoridad donde los programas definidos por el usuario ejecutan una red de nodos informáticos en una cadena de bloques. Como observan, herramientas digitales que son usados por diferentes organizaciones para los diferentes procesos y generan 7 impactos que dejan muy claro los expertos, los cuales son:

1. El empleo: Los panelistas dejan muy claro que muchos de los empleos en la próxima década desaparecerán, pero se determina en revoluciones anteriores no se ha reducido el empleo, por lo cual, se espera que aumente la productividad para aumentar la empleabilidad.
2. Aceptación de la tecnología: Ya que las nuevas tecnologías son difíciles de entender para los trabajadores, generan esa oposición al cambio y se necesite tiempo para la adoptar estas herramientas.
3. Ética: Estas tecnologías pueden tomarse por el lado negativo debido a la inteligencia artificial, que viene a ser un peligro para el desarrollo de tareas por humanos y por el lado positivo los procesos pueden ser más justos y evitar los problemas de corrupción.
4. Experiencia del cliente: los panelistas detectaron que las nuevas tecnologías buscan mejorar las experiencias del cliente en cada proceso con conocimiento de diseño de pensamiento, como los chatbots.

5. Diseño del puesto de trabajo: Las tecnologías emergentes pueden contribuir a crear un lugar de trabajo atractivo y mejorar la seguridad de los empleados.
6. Integración social: las tecnologías de la información tienden a hacer que las personas sean más felices y satisfechas con su vida.
7. Regulación: El panel destaca que deben existir regulaciones para reducir el impacto que generan estas nuevas tecnologías de la información.

Referencias

- Association of Informatica Systems. (2017). Obtenido de
<https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=4084&context=cais>
- Association of Information Systems. (2017). How do Machine Learning, Robotic Process.