

"Los servicios de atención al cliente de las empresas se verán muy afectados por la automatización en los próximos años"

Marlon Dumas, profesor de Sistemas de Información en la Universidad de Tartu en Estonia, advierte que en dos o tres años, este área de trabajo, que genera muchos empleos en España, puede sufrir una fuerte reestructuración

MONTSE LLORENTE NOTICIA / ACTUALIZADA 14/6/2023 A LAS 14:15



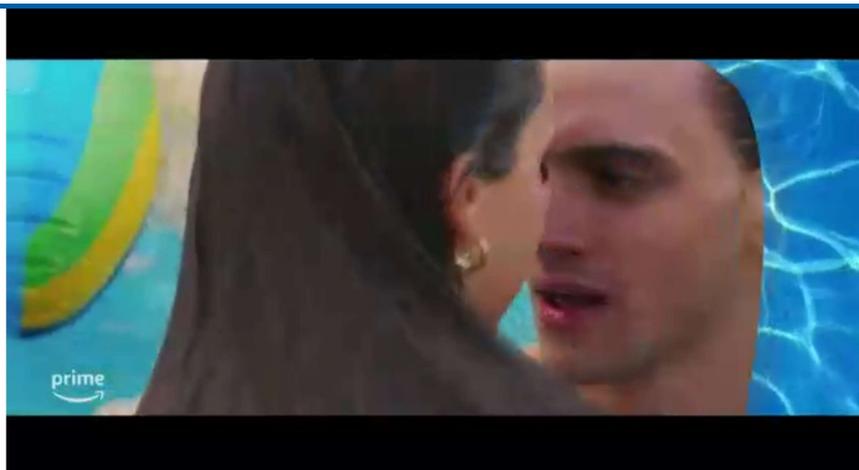
Organizadores del Congreso en su inauguración hoy. S. E.

Marlon Dumas, profesor de Sistemas de Información de la Universidad de Tartu (Estonia) ha reconocido que **esta era tecnológica acelerada por la pandemia va a suponer cambios importantes en el mercado de trabajo**. Ya hay tecnología madura, ha indicado, para sustituir la labor humana, fundamentalmente en los **departamentos de servicios de atención al cliente**.

"En los dos próximos 2 o 3 años los 'chatbox' van a poder generar respuestas de manera autónoma a muchas de las preguntas de los clientes" y de ahí", ha dicho este experto, que este servicio en las empresas **se vaya a ver muy afectado por la automatización**.

Universidad San Jorge

Estonia



"Este área que emplea a millones de personas en España va a sufrir una transformación bastante grande", ha admitido.

Así lo ha dicho Dumas en la apertura hoy de la **35ª edición del International Conference on Advanced Information Systems Engineering (CAiSE)**, congreso de ingeniería de sistemas de información más importante del mundo, que acoge el Palacio de Congresos de la Expo y que ha sido **organizado por la Universidad de San Jorge y Fundación Ibercaja**.

Durante esta semana, **más de 300 congresistas participan en esta cita internacional que ha acogido, durante ese pasado lunes y martes, diversas pre-conferencias impartidas por expertos e investigadores de todo el mundo**, que han podido visitar el **Mobility Museum**.

TE PUEDE INTERESAR

La excavación del túnel de trasvase del Jalón a Mularroya lleva paralizada desde hace 15 días

JORGE ZORRAQUÍN

Un torreón, hamacas y recetas más allá de pasta y pizza en el Parque Grande de Zaragoza

ALEJANDRO TOQUERO

El Real Zaragoza avanza en el fichaje de Mboula

J.CLAVERO/CHEMA R. BRAVO



Imagen de los congresistas en una de las conferencias en Zaragoza. S. E.

Durante la inauguración, **Berta Sáez, rectora de la Universidad San Jorge**, ha expresado su agradecimiento a las entidades colaboradoras y a los organizadores, y ha manifestado que espera que **"este evento sea catalizador de la investigación y la transferencia de conocimientos para permitir el progreso de la sociedad"**.

Tras afirmar que "las universidades son piedras angulares para construir una sociedad mejor", ha destacado que su deber es **"nutrir al ser humano"** y **vigilar que los progresos sean "moralmente aceptables"**. Por eso, la rectora ha puesto en valor que "la mayoría de las líneas de investigación" del congreso se centren en **"humanizar la tecnología"**, ya que, de esta manera, el evento no solo permitirá "exhibir trabajos de enorme valor científico", sino también "ayudará a crear armonía entre seres humanos y software".

Según Dumas **"estamos en un periodo de gran transición tecnológica"** comparable con lo que ocurrió en los años 90 con llegada del internet". Entonces, recuerda, **"vimos como las empresas cambiaron completamente; ahora estamos inmersos en una transformación similar"** con la llegada a la madurez de muchas tecnologías predictivas y otras generativas como el **Chat GPT que nos permiten acelerar la productividad de los empleados de manera tremenda"**.

TE PUEDE INTERESAR



Microsoft incorporará en su buscador una nueva versión de Chat GPT



Giancarlo Guizzardi: "Chat GPT inventa lo que no sabe de manera muy convincente"

las empresas en 5-10 años. Por eso, ha insistido en la importancia de este congreso para los investigadores, la industria y la universidad, "que están reflexionando **cómo usar estas tecnologías de forma ética y responsable**" a la vez que como una herramienta para "dar competitividad mundial a las empresas".

En la inauguración del congreso, José Luis Rodrigo, director general de Fundación Ibercaja, ha agradecido a los congresistas su asistencia y ha explicado que **"la relevancia del evento está avalada por su posición en los rankings científicos"**. Asimismo, ha asegurado que la ciudad "se convierte con el **CAiSE en un foro de investigación e innovación**" que **"abordará y facilitará el debate para colocar a las personas en el centro de la computación"**.



Nuevas tecnologías S. E.

Sara Fernández, vicealcaldesa del Ayuntamiento de Zaragoza, ha dado la enhorabuena a la USJ y a Fundación Ibercaja por organizar una cita "tan importante" en la ciudad. **"El camino hacia el futuro se dibuja estos días gracias a vosotros"**, ha mencionado, encantada de que "presente y futuro se den la mano en la ciudad".

Tras la inauguración por parte de las autoridades, Carlos Cetina, investigador principal del grupo Software Variability for Internet of Things (SVIT) de la USJ, y Óscar Pastor, investigador colaborador de la Universidad San Jorge, ambos miembros de la organización del congreso, han explicado la historia de este congreso.

Humanizar la tecnología

La conferencia inaugural ha sido a cargo de **Giancarlo Guizzardi, catedrático de Ciencias de la Computación de la Universidad de Twente (Países Bajos) que ha hablado de** sistemas cyber-humanos donde se produce interacción entre humanos y software. En ella, ha defendido la transdisciplinariedad que debe regir en la ingeniería de sistemas de información para que **la informática se integre con áreas como la psicología, la filosofía, la economía o el derecho.**



Giancarlo Guizzardi, catedrático de Ciencias de la Computación de la Universidad de Twente (Países Bajos), en Zaragoza. S. E.

Conforme a los criterios de



The Trust Project

¿Por qué confiar en nosotros?

CONTENIDO PATROCINADO |

recomendado por Taboola

Estas son las estrategias para operar con CFD más populares
eToro

Estos campings son los más reservados en España
Sènia Campings & Resorts

La mejor alarma anti ocupación arrasa en España, no vas a creer este precio
Securitas Alarma

Di adiós a pincharte el dedo y a escaneos incómodos.
Dotmall's

10 lugares embrujados en el mundo
Petitfute.es

Conduce más sostenible con el Multivan eHybrid
Volkswagen

¿Y si el Kaiser ya se hubiera expandido así en 1914? El juego simula escenarios históricos
Juego de Estrategia Histórica

¿Qué ocurre en una cremación? Un vistazo le sorprenderá
Cremación | Enlaces Publicitarios

¿Quieres recibir unos audífonos gratuitos?
Experto en Audición

COMENTARIOS

Debes estar registrado para poder visualizar los comentarios

[Regístrate gratis](#)

[Iniciar sesión](#)