

Inteligencia Artificial Aplicada al Mapeo de Procesos de Negocio

Artificial Intelligence Applied to Business Process Mapping
Inteligência Artificial Aplicada ao Mapeamento de Processo Empresarial

Recebido
Received
Recibido
Dez. 2024

Aceito
Accepted
Aceptado
Mar. 2025

Publicado
Published
Publicado
Jul./Set. 2025
Jul./Sep. 2025

<https://git.fateczl.edu.br>

e_ISSN
2965-3339

DOI
10.29327/2385846.3.4-2

São Paulo
v. 3 | n. 4
v. 3 | i. 4
e34065
Julho-Setembro
July-September
Julio-Septiembre
2025



Thamyres Duarte Colatino Estrela¹
thamyres.estrela@fatec.sp.gov.br

Lucicleide Viana dos Santos¹
lucicleide.santos@fatec.sp.gov.br

Wagner José da Silva¹
wagner.silva@fatec.sp.gov.br

1 – Fatec Americana

Resumen:

Este artículo tiene como objetivo analizar el potencial del uso de la inteligencia artificial (IA) aplicada al mapeo de procesos de negocio en el contexto de la Gestión del Conocimiento (KM). Se realizaron mapeos de dos procesos similares de dos pequeñas empresas, totalizando cuatro procesos estudiados. El mapeo se realizó de manera convencional y con ayuda de inteligencia artificial, utilizando las herramientas Heflo y ChatGPT y la notación BPMN (Business Process Model and Notation) para diseñar los procesos. El estudio comparó los resultados utilizando los siguientes parámetros: el tiempo de ejecución de las actividades, la asertividad en relación con la descripción de los procesos verificados en la empresa y la cantidad y relevancia de sugerencias para mejorar los procesos mapeados. El estudio reveló que, a pesar de proporcionar mayor agilidad, los procesos mapeados con la ayuda de la inteligencia artificial demostraron menos asertividad en relación con los procesos realizados sin el apoyo de la IA, especialmente en lo que respecta a la creación del diseño del proceso utilizando la notación BPMN.

Palabras clave: Mapeo del procesos; Inteligencia artificial; Gestión del conocimiento; Organización empresarial.

Abstract:

This article aims to analyze the potential of using artificial intelligence (AI) applied to business process mapping in the context of Knowledge Management (KM). Mappings of two similar processes of two small companies were carried out, totaling four processes studied. The mapping was done conventionally and with the help of artificial intelligence, using the Heflo and ChatGPT tools and the BPMN (Business Process Model and Notation) notation to design the processes. The study compared the results using the following parameters: the execution time of the activities, the assertiveness in relation to the description of the processes verified in the company and the quantity and relevance of suggestions for improving the mapped processes. The study revealed that, despite providing greater agility, the processes mapped with the aid of artificial intelligence demonstrated less assertiveness in relation to the processes carried out without AI support, especially regarding the creation of the process design using BPMN notation.

Keywords: Process mapping; Artificial intelligence; Knowledge management; Business organization.

Resumo:

Este artigo visa analisar o potencial do uso da inteligência artificial (IA) aplicada ao mapeamento de processo empresarial no contexto de Gestão do Conhecimento (GC), foram realizados mapeamentos de dois processos semelhantes de duas empresas de pequeno porte, totalizando quatro processos estudados. O mapeamento foi feito de maneira convencional e com o auxílio da inteligência artificial, utilizando as ferramentas Heflo e ChatGPT e a notação BPMN (Business Process Model and Notation) para desenhar os processos. O estudo comparou os resultados tendo como parâmetros: o tempo de execução das atividades, a assertividade em relação à descrição dos processos verificados na empresa e a quantidade e relevância de sugestões de melhorias dos processos mapeados. O estudo revelou que, apesar de proporcionar maior agilidade, os processos mapeados com auxílio de inteligência artificial demonstraram menor assertividade em relação aos processos feitos sem suporte de IA, especialmente no tocante a criação do desenho do processo utilizando a notação BPMN.

Palavras-chave: *Mapeamento de processo; Inteligência artificial; Gestão do conhecimento; Organização empresarial.*

1. INTRODUCCIÓN

El mapeo de procesos es una de las etapas iniciales de la gestión del conocimiento (GC), con él es posible extraer conocimiento que hasta entonces es tácito y explicarlo a través de descripciones y diseños de procesos. Con esto, es posible localizar fallas o puntos de mejora en las actividades realizadas, haciendo que las tareas sean más dinámicas y eficientes, corroborando el éxito de la organización empresarial. Según Correia (2002), los procesos representan las actividades que consumen recursos, por lo que es necesario contar con mecanismos para gestionarlos eficientemente.

El mapeo de procesos, según Hunt apud Villela (2000) fue propuesto e implementado por General Electric como una de las estrategias para mejoras de negocio, siendo utilizado para describir, en diagramas de flujo y textos complementarios, los pasos vitales de los procesos de negocio de la organización.

Existen numerosas técnicas para llevar a cabo el mapeo de procesos, y más recientemente se ha discutido el uso de tecnologías emergentes para realizar esta y muchas otras tareas en el mundo corporativo. Una de estas tecnologías es la inteligencia artificial (IA), que entre otras cosas ofrece la practicidad de realizar tareas de forma automática, más rápida y eficiente que los humanos.

Así, este estudio pretende analizar el uso de la inteligencia artificial en la etapa de extracción de conocimiento, más específicamente en el mapeo de procesos de negocio, comparando el mapeo de procesos realizado de forma convencional con el mismo procedimiento realizado con la ayuda de inteligencia artificial. La comparación consiste en verificar el tiempo de ejecución de las tareas, el nivel de asertividad de cada tarea y la cantidad y relevancia de sugerencias de mejoras a los procesos estudiados.

2. ANTECEDENTES TEÓRICOS

El conocimiento, según Damián (2020), se origina en la mente humana e involucra valores, experiencias, información, reflexión y otras características que dificultan su estructura y registro. Precisamente por sus características individuales, es un recurso estratégico para las organizaciones, que deben buscar formas de gestionarlo. Según Drucker (1999), el conocimiento se destaca como el recurso económico más relevante, siendo considerado la nueva materia prima del siglo XXI para fomentar la competitividad organizacional. Es por ello que existe el campo de estudio denominado Gestión del Conocimiento (GC), que según Hoffmann (2016) es un modelo de gestión estratégica que aprovecha los recursos existentes para mejorar sus prácticas operativas y procesos de toma de decisiones.

Como en todas las áreas del conocimiento, la GC experimenta constantes mejoras tecnológicas, entre estas mejoras, según Alqahtani (2022), se encuentra la Inteligencia Artificial (IA), que es una tecnología capaz de simplificar muchas actividades, incluidas las de gestión, y puede realizar actividades menos complejas de forma más rápida y eficiente. Sin embargo, según Estrela (2024), las nuevas tecnologías requieren la necesidad de conocimientos y adaptaciones para

poder ser aplicadas de manera eficiente.

Estrela (2024) aclara que la IA contribuye a la captura, almacenamiento, distribución y reutilización del conocimiento empresarial, corroborando la eficiencia de la organización, sin embargo, debe ser utilizada como soporte para la toma de decisiones humanas, dada la necesidad de un equilibrio entre el uso de la IA y la intervención humana, ya que la toma de decisiones debe considerar cuestiones culturales, aspectos legales y éticos, inherentes a los seres humanos. Jarrahi (2022) aclara que la efectividad de la IA en tareas específicas es evidente, sin embargo, enfatiza que la inteligencia para la toma de decisiones estratégicas sigue siendo exclusivamente humana, ejemplificando la dependencia de la interacción humana para la extracción y explicación del conocimiento tácito.

A inteligência artificial é uma tecnologia relativamente nova, sua popularização é bastante recente e pesquisadores como Liebowitz (2001) dizem que aliar a IA aos processos de gestão do conhecimento pode potencializar as estratégias nas organizações, contribuindo também, como aponta Taherdoost e Mandanchian (2023), com o impulsionamento da inovação e da produtividade, com a ressalva de que são necessárias adaptações na cultura organizacional para a adoção de novas tecnologias, o que aparece também como preocupação nas publicações de Silva (2023), que externa a necessidade de preparar os colaboradores para desenvolver habilidades que envolvam o uso de novas tecnologias como a IA.

Con esto, se entiende relevante utilizar la IA como soporte en las actividades de GC, y considerando los estudios estudiados, uno de los pasos más sensibles para el uso de tecnologías es precisamente la propuesta para este trabajo, que es la extracción y explicación del conocimiento.

3. MÉTODO

Para llevar a cabo este estudio, se seleccionaron dos procesos en dos empresas diferentes en el mismo campo de actividad. Ambas empresas son pequeñas y operan en la industria hortofrutícola, con la empresa A ubicada en la ciudad de Nova Odessa/SP, mientras que la empresa B está ubicada en la ciudad de Americana/SP; Se analizaron los siguientes procesos de estas empresas: el proceso de compra de productos comercializados (proceso 1) y el proceso de reutilización de productos no comercializados (proceso 2).

La etapa inicial del estudio consistió en su planificación, en esta etapa los procesos a estudiar, las herramientas a utilizar para la recopilación de datos y para diseñar los procesos, y la herramienta a utilizar para mapear los procesos con la ayuda de la IA.

La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario electrónico aplicado a empleados y gerentes de las empresas, ambos cuestionarios con 21 preguntas. Se utilizaron preguntas abiertas para permitir que el encuestado explicara su respuesta, aumentando la cantidad de información extraída de cada respuesta. Además, se realizaron entrevistas informales a empleados y directivos de las empresas, que corroboraron para complementar las respuestas obtenidas en los cuestionarios.

El siguiente paso consistió en tabular las respuestas para iniciar la descripción de las actividades y el diseño de los procesos. Para describir las actividades, se utilizaron hojas de cálculo electrónicas.

Los diseños de procesos se realizaron utilizando la notación gráfica estandarizada para modelar procesos de negocio llamada *Business Process Model and Notation* – BPMN, una notación ampliamente utilizada para diseñar procesos de extremo a extremo, desde los más simples hasta los más complejos. Debido a la baja complejidad de los procesos elegidos, solo se utilizaron cuatro símbolos BPMN, a saber: inicio; tarea; Toma de decisiones y fin exclusivos, además de las líneas que conectan los símbolos e indican el flujo del proceso.

Para la etapa de diseño del proceso, se utilizó la versión gratuita de la herramienta en línea *Heflo*, a la que se puede acceder a través del enlace <https://www.heflo.com/pt-br/>. Esta herramienta fue elegida por las siguientes razones: la versión gratuita ofrece los recursos necesarios para realizar el estudio; la herramienta tiene soporte integrado de inteligencia artificial, el uso de la herramienta es simple e intuitivo, la herramienta ofrece una gran cantidad de tutoriales y videos explicativos, la herramienta admite notación BPMN.

Después de la recolección de datos, se describieron las actividades de cada proceso, y luego se generó el mapa de procesos, utilizando la notación BPMN, y se analizaron los procesos para detectar puntos de mejora. Se contabilizó el tiempo de ejecución de cada actividad.

Luego, se llevaron a cabo las etapas de mapeo de los procesos utilizando inteligencia artificial, con la preparación de indicaciones para cada uno de los cuatro procesos, e insertando esta información primero en la herramienta *Heflo* y luego en la herramienta ChatGPT, que también se utilizó para hacer sugerencias de mejoras en los procesos generados por ella. Una vez más, se contabilizó el tiempo para realizar las tareas.

Después de la ejecución de las tareas, se llevó a cabo la etapa de análisis del tiempo requerido y asertividad de los mapeos realizados.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para realizar el estudio se consideraron cuatro procesos: proceso 1 de la empresa A, proceso 2 de la empresa A, proceso 1 de la empresa B y proceso 2 de la empresa B.

En cuanto al tiempo requerido para realizar actividades sin y con el apoyo de la inteligencia artificial, se encontró que las herramientas de IA son capaces de realizar tareas en un tiempo considerablemente menor en comparación con los procesos realizados sin el apoyo de la IA, como se puede observar en la Tabla 1.

Es importante aclarar que el cálculo del tiempo para la ejecución de las actividades sin el uso de IA se realizó considerando el tiempo promedio para la descripción de las actividades y el tiempo promedio para el diseño del proceso, mientras que el cálculo del tiempo para la ejecución de las actividades con el uso de IA se realizó considerando el tiempo promedio para la construcción del

prompt y el tiempo promedio de respuesta de la IA.

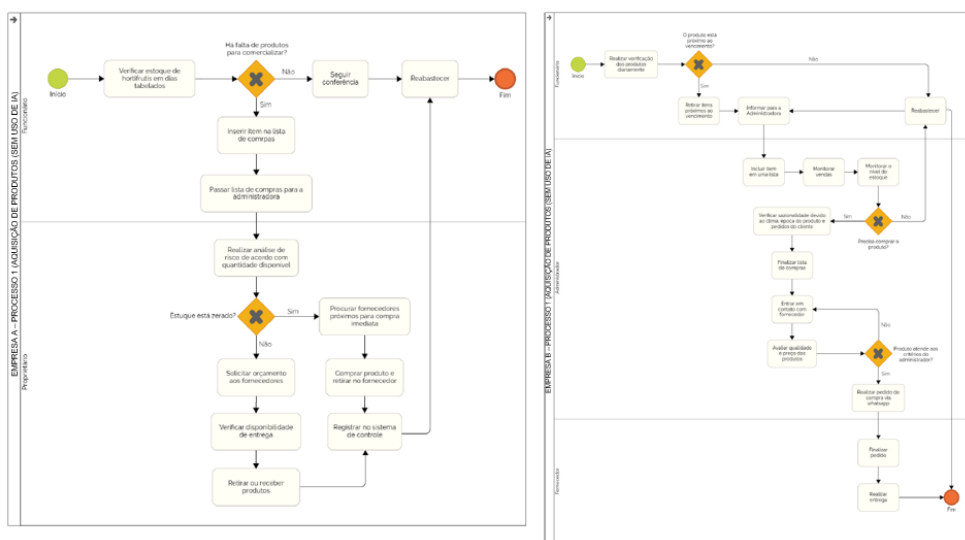
Tabla 1 – Comparación de los tiempos para mapear los procesos

Proceso	Tiempo promedio hasta la finalización sin IA	Tiempo medio para actuar con IA en Heflo	Tiempo promedio para actuar con IA en ChatGPT
Proceso 1	71 minutos	11 minutos	4 minutos
Proceso 2	30 minutos	8 minutos	4 minutos

Fuente: elaboración propia (2024).

A pesar de la creación del diseño del proceso, se encontró que la creación de los diseños del proceso sin el uso de IA fue completa, y describe asertivamente la secuencia de pasos enumerados en la descripción de las actividades del proceso, como se puede ver en las Figuras 1 y 2.

Figura 1- Diseño del proceso 1 de las empresas A y B creadas sin el uso de IA



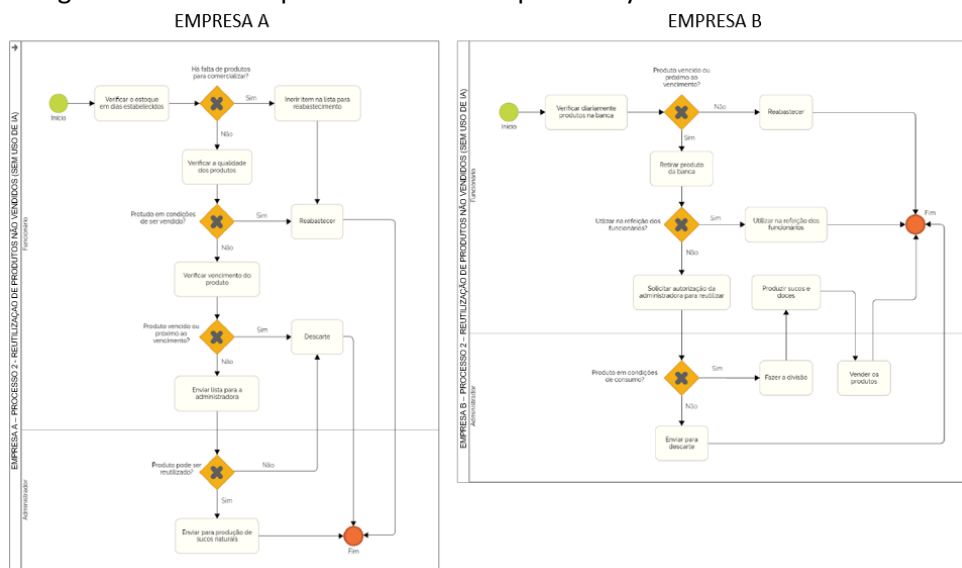
Fuente: elaboración propia (2024).

Se puede ver en la Figura 1 que el flujo del proceso tiene elementos como la toma de decisiones y la recursividad, que ilustran en detalle cómo se debe ejecutar el proceso. También es posible verificar claramente que el diseño contempla múltiples agentes interactuando en diferentes momentos del proceso.

En la Figura 2 también es posible ver que el diseño de procesos sin el uso de IA permite la representación de acciones con múltiples salidas, que son necesarias para describir fielmente la forma en que ocurren los procesos en la organización empresarial.

El mapeo de procesos mediante inteligencia artificial, a su vez, comenzó con la construcción de los *prompts*, con un *prompt* para cada proceso a mapear, que son: proceso 1 de la empresa A; proceso 2 de la empresa A; proceso 1 de la empresa B y proceso 2 de la empresa B.

Figura 2- Diseño del proceso 2 de las empresas A y B creadas sin el uso de IA



Fuente: elaboración propia (2024).

Prompt del proceso 1 de la empresa A: mapear el proceso de compra de una tienda de frutas y verduras en una pequeña empresa. Considere: verificar el inventario en días programados; crear una lista de compras; pasar la lista a la administración; con cero existencias, hacer compras de emergencia; en una compra de emergencia, recoger los productos del proveedor; para compras que no sean de emergencia, solicitar cotizaciones; verificar si la entrega; recoger o recibir productos; realizar un seguimiento de los productos.

Prompt del proceso 2 de la empresa A: hacer el mapeo de procesos de productos que están a punto de caducar en la industria de productos agrícolas en una pequeña empresa. Considere los siguientes pasos: verificar los productos de los puestos diariamente; comprobar si hay productos caducados o próximos a caducar; los productos caducados o a punto de caducar pueden reutilizarse para producir zumos para su venta, siempre y cuando el propietario autorice la reutilización de los artículos. Si no se reutilizan, los productos se desechan.

Prompt del proceso 1 de la empresa B: asigne el proceso al proceso de compra de artículos vendidos por una tienda de productos agrícolas en una pequeña empresa. Considere: revisar los productos de los puestos diariamente; comprobar si hay productos caducados o próximos a caducar; si hay un producto caducado o próximo a caducar, retirarlo del establo e informar a la administración; crear una lista de productos no vendidos; crear una lista de productos para comprar; seguimiento de ventas; monitorear el nivel de existencias; verifique si es necesario comprar el producto de acuerdo con el nivel de existencias; considerar la estacionalidad en el proceso de compra; considerar el clima en la decisión y compra; considerar las solicitudes de los clientes en la decisión de compra; considerar la calidad y el precio de los productos en el proveedor en la decisión de compra; la compra se puede realizar por *WhatsApp*; la entrega la realiza el proveedor.

Prompt del proceso 2 de la compañía B: hacer el mapeo de procesos de productos que están a punto de caducar en la industria de productos agrícolas

en una pequeña empresa. Considere: revisar los productos diariamente en los puestos; comprobar los productos caducados o próximos a caducar; Los productos que hayan caducado o estén próximos a caducar se utilizarán en las comidas de los empleados o para producir jugos y dulces para su venta, siempre y cuando lo autorice la gerencia. Si no se reutilizan, los productos se desechan.

La construcción de diseños de procesos utilizando recursos de inteligencia artificial, a su vez, dio como resultado representaciones gráficas simplistas, que no coinciden fielmente con los pasos necesarios para llevar a cabo las actividades existentes en la empresa. Las figuras 3 y 4 muestran el diseño de los procesos obtenidos con la herramienta *Heflo*.

Figura 3 - Diseño del proceso 1 de las empresas A y B creado con el uso de IA en la herramienta *Heflo*



Fuente: elaboración propia (2024)

Es posible verificar en la Figura 3 que los diseños no contemplan múltiples actores, así como que no existen acciones de toma de decisiones en el diseño del proceso descrito por la inteligencia artificial de la herramienta *Heflo*.

En el caso del uso de la herramienta *Heflo*, al comparar los dibujos de los procesos realizados sin y con el apoyo de la IA, se observa que los dibujos realizados exclusivamente por humanos representan de forma más realista las actividades realizadas en la empresa, tanto al observar el proceso 1 como el proceso 2.

Los mismos procesos se enviaron a la herramienta ChatGPT, que no es exclusiva de las actividades de mapeo de procesos. A diferencia de *Heflo*, esta herramienta describe qué actividades deben realizarse en el proceso, una etapa de descripción de las actividades también realizadas por humanos. En estas descripciones, se pueden observar varios puntos de similitud entre las actividades descritas por los humanos y las descritas por ChatGPT. En general, para todos los procesos, la descripción de actividades de ChatGPT satisfizo

satisfactoriamente las necesidades identificadas en la recolección de datos de esta investigación, dejando de lado, como era de esperar, algunas particularidades de cada empresa. Sin embargo, al diseñar el proceso, ChatGPT creó un dibujo fuera de los estándares BPMN, como se muestra en la Figura 5. Y después de recibir instrucciones para diseñar el proceso siguiendo la notación BPMN, la herramienta devolvió un dibujo simplista, similar al diseño construido por la herramienta Heflo, incluso ignorando algunos pasos sugeridos por el propio ChatGPT en la descripción de actividades, como se puede ver en el ejemplo de la Figura 6.

Figura 4 - Dibujo del proceso 2 de las empresas A y B creadas con el uso de IA en la herramienta *Heflo*



Fuente: elaboración propia (2024)

Se puede ver en la figura 5 que la herramienta ChatGPT ilustró el proceso descrito utilizando inglés en un idioma extranjero y no siguió la notación para el diseño de procesos BPMN.

La Figura 6 muestra el diseño del proceso creado por la herramienta ChatGPT, donde es posible verificar que los actores no fueron considerados, la simbología utilizada no sigue las reglas de la notación indicada y el diseño del proceso no corresponde fielmente a la descripción de las actividades recogidas en la investigación con las empresas ni a la descripción de las actividades proporcionada por la propia herramienta.

En cuanto a la sugerencia de mejoras en los procesos, se encontró que tanto los humanos como la IA hicieron sugerencias que eran consistentes y no consistentes

Figura 5 – Ejemplo de un dibujo del proceso 1 creado por ChatGPT sin mencionar la notación BPMN



```

graph LR
    Inicio([Inicio]) --> Verifica[Verifica Errores (das etiquetas)]
    Verifica --> Cria[Cria Lista de Compras]
    Cria --> Passo[Passo: Lista para Administrador]
    Passo --> Errores[Errores sendo?]
    Errores --> Ordem[Ordem, Organiza]
    Ordem --> Compara[Compara Resultados]
    Compara --> Retorna[Retorna ao Mercado, Produtores]
    Retorna --> Monitora[Monitora Controle de Produtos no Errores]
    Monitora --> Fim([Fim])
  
```

Fuente: elaboración propia a través de la herramienta ChatGPT (2024).

	Sin IA		Con el uso de IA	
Proceso	Mejoras relacionadas con el proceso	Mejoras no relacionadas con el proceso	Mejoras relacionadas con el proceso	Mejoras no relacionadas con el proceso
Proceso 1	02	03	05	02
Proceso 2	03	02	02	06

Fuente: elaboración propia (2024).

10/12

5. CONCLUSÃO

Las herramientas gratuitas *Heflo* y ChatGPT se utilizaron en la presente investigación para llevar a cabo el mapeo de procesos de negocio, con la obtención de resultados por parte de estas herramientas, lo que demuestra que la IA puede contribuir a los procesos de mapeo de procesos y gestión del conocimiento.

Al analizar los resultados presentados sobre el potencial y los desafíos del uso de la IA en la gestión del conocimiento, específicamente en el mapeo de procesos comerciales, comparando los métodos convencionales realizados por humanos con los apoyados por la IA, se encontró que las herramientas de IA no eran satisfactoriamente eficientes en la creación de diseños de procesos. Las herramientas de IA utilizadas en este estudio no obtuvieron resultados tan satisfactorios como las obtenidas a través del mapeo sin el uso de IA. Los dibujos construidos sin la ayuda de IA demostraron un mayor detalle y eficiencia en la descripción de los procesos existentes en la organización.

Sin embargo, el estudio mostró que la IA tiene el potencial de ser utilizada como una herramienta de apoyo en las primeras etapas de la gestión del conocimiento, como el mapeo de procesos, promoviendo un equilibrio esencial entre el uso de la IA y la intervención humana, ya que proporciona sugerencias satisfactorias tanto en la descripción del proceso como en la etapa de mejora del proceso. Este equilibrio entre el uso de la IA y la intervención humana es crucial en el entorno organizacional, ya que el uso de tecnologías enfrenta desafíos relacionados con la interpretación contextual, la adaptación a necesidades específicas y cuestiones éticas, donde el análisis y el juicio humanos son indispensables.

REFERENCIAS

ALQAHTANI, M.; ALQAHTANI, K.; Mehmet, S. A. **The Role of Artificial Intelligence and Information Technology in Promoting Knowledge Management in Business Firms: A Review**, International Journal of Engineering and Management Research, Arábia Saudita, volume 12, páginas 13-23, abril 2022.

CORREIA, Kwami Samora Alfama; LEAL, Fabiano; ALMEIDA, DA De. **Mapeamento de processo: uma abordagem para análise de processo de negócio**. Anais do XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção–ENEGEP. Curitiba, Brasil, 2002. Disponível em: https://www.academia.edu/download/80998919/enegep2002_tr10_0451.pdf. Acesso em 26 out 2024.

DAMIAN, I. P. M.; CABERO, M. M. M. **Proposição de um modelo de gestão do conhecimento voltado às características da memória organizacional**. Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 25, p. 1-21, 2020. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/147/14763386042/14763386042.pdf>. Acesso em: 26 out 2024.

DRUCKER, P. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999.

ESTRELA, T. D. C; SANTOS, L.V., SILVA, W.J. **Inteligência Artificial Aplicada a Gestão do Conhecimento Empresarial: Revisão Sistemática da Literatura.** Revista Gestão, Tecnologia e Ciências, v. 20, p. 127 – 143, 2024. Disponível em: <https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/getec/article/view/3589/2295>. Acesso em: 28 out 2024.

HOFFMAN, W. A. M. **Gestão do conhecimento e da informação em organizações baseados em inteligência competitiva.** Ciência da Informação, v. 45, n. 3, 2016. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4045/3564>. Acesso em: 26 out 2024.

JARRAHI, M. H., ASKAY, D., ESHRAGHI, A. SMITH, P. **Artificial Intelligence and Knowledge Management: A partnership between human and AI.** Business Horizons. p. 66. 10.1016/j.bushor, 2022. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/359399222_Artificial_Intelligence_and_Knowledge_Management_A_Partnership_Between_Human_and_AI. Acesso em: 10 out 2024.

Liebowitz J.; Deutsch, Robert W. **Knowledge Managemet And Its Link to Artificial Intelligence, Expert Sstems With Applications**, USA, volume 20, páginas 1-6, Janeiro 2001.

Silva, Diego Moura Gomes Da. **A Inteligência Artificial Na Tomada De Decisão Estratégica Em Empresas.** 2023, páginas 1-16, Bacharel em Administração, Administração do Centro Universitário Unichristus, Fortaleza, 2023. Disponível em: <https://repositorio.unichristus.edu.br/jspui/handle/123456789/1679>. Acesso em: 10 Ago 2024.

Taherdoost, Hamed; Madanchian, Mitra. **Artificial Intelligence and Knowledge Management: Impacts, Benefits, and Implementation.** Computers, USA, volume 12, páginas 1-18, Março 2023. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4626836. Acesso em: 10 ago 2024.

VILLELA, Cristiane da Silva Santos et al. **Mapeamento de processos como ferramenta de reestruturação e aprendizado organizacional.** 2000. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/30359761.pdf>. Acesso em 30 out 2024.

Los contenidos expresados en la obra, así como los derechos de autor de las figuras y datos, así como su ortografía y revisión normativa son responsabilidad exclusiva de los autores.

Los autores del trabajo declaran que durante la preparación del manuscrito, se utilizaron las herramientas/servicios Heflo BPM Business Process Management (versión gratuita) y ChatGPT (versión gratuita de Inteligencia Artificial (IA) para realizar las pruebas necesarias para la conclusión del estudio. Después de utilizar esta herramienta/servicio, los autores han editado y revisado el contenido según sea necesario y asumen toda la responsabilidad del contenido de la publicación.