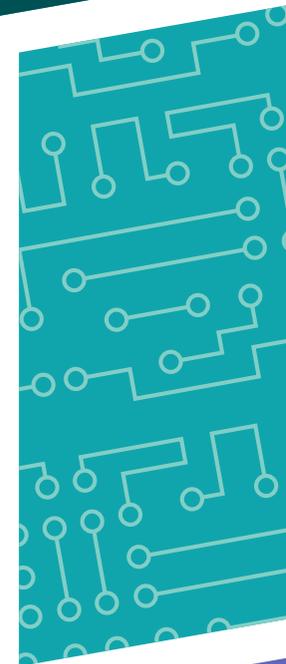
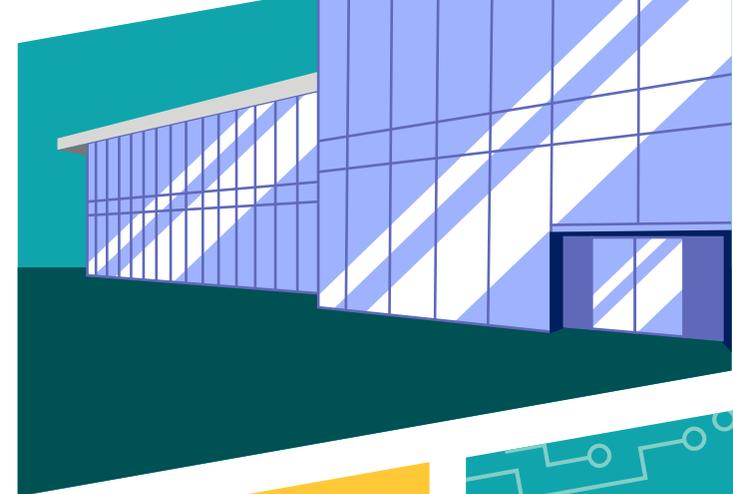


# El futuro del trabajo

Nuevas perspectivas acerca de la alteración y la transformación

Un estudio de investigación de 2020 acerca del rol cambiante de la tecnología en el lugar de trabajo



## ÍNDICE

### 03 Introducción

### 04 Cambios en la manera en que trabajamos

Desde líderes hasta empleados, todos quieren una mejor tecnología  
Prepare su tecnología para el futuro y esté listo para todo

### 07 Cómo el COVID-19 ha sacudido el sistema

La mayoría de los negocios no estaba preparada  
Las organizaciones están invirtiendo más en tecnología  
Escale y adáptese con la automatización inteligente

### 12 De la alteración a la transformación

Surgimiento de nuevas oportunidades con la automatización inteligente  
¿Qué haría con cuatro horas más todas las semanas?  
Transformación de la fuerza laboral con IA  
Permita que la automatización inteligente respalde sus flujos de trabajo

### 17 La colaboración nunca fue tan importante

Mayores necesidades, oportunidades perdidas  
Haga converger al negocio y a TI con soluciones low-code

### 20 Conclusión

### 21 Alcance y metodología de la encuesta

# Introducción

**El futuro del trabajo no es algo lejano, sino que está justo aquí.** Tras años de turbulencias económicas y políticas en todo el mundo, la manera en que vivimos y trabajamos ha sufrido muchos cambios.

La crisis financiera global de 2008 les allanó el camino a las economías colaborativas y del mercado informal. En la actualidad, la pandemia del COVID-19 ha obligado a todas las organizaciones por igual a reacondicionar sus operaciones diarias de manera improvisada o repentina. Para facilitar tal transformación, la tecnología ha tenido un rol clave.

Este informe es un seguimiento de nuestro estudio de 2017. En el plazo de apenas tres años, es evidente que la manera de operar de las organizaciones y de requerir el trabajo de sus colaboradores ha cambiado a una velocidad aún mayor de lo que habíamos anticipado. Si bien muchas organizaciones conservan hoy los mismos objetivos a largo plazo que tenían hace tres años, lo hacen con una nueva perspectiva acerca del futuro del trabajo, influenciadas por las transformaciones culturales y sociales, y por los avances tecnológicos.

Encuestamos a más de 3000 gerentes sénior y personal de TI de primera línea acerca de los cambios actuales en el trabajo.

**Tras analizar sus respuestas, esto es lo que descubrimos:**

El COVID-19 desempeñó un papel importante a la hora de motivar a las organizaciones a invertir en la **transformación digital**.

**La automatización inteligente** es una inversión clave para los negocios que buscan protegerse de futuras alteraciones.

Muchas organizaciones no están aprovechando los beneficios del **desarrollo de aplicaciones con low-code**.

La toma de decisiones a partir de la tecnología pasará **de un enfoque descendente a una lógica de consenso**.

## SECCIÓN 1

# Cambios en la manera en que trabajamos

La tecnología, y también la manera en que se ha ido adoptando, han cambiado considerablemente en 2020. Por ejemplo, la popularidad de ciertas herramientas que se usaban moderadamente, como Zoom y Google Meet, se disparó durante la pandemia global. En un mundo que se volcó al universo digital de la noche a la mañana, millones de personas, desde docentes e ingenieros hasta médicos y trabajadores de la salud mental, adoptaron estas herramientas por necesidad.

Durante años, organizaciones de todo el mundo han experimentado muchos períodos disruptivos. En el futuro, se presentarán otras alteraciones y la sociedad tendrá que ir adaptándose continuamente a las nuevas maneras de vivir y trabajar. ¿El ritmo de cambio que vemos en la actualidad será una constante?

**A medida que se sigan evidenciando los beneficios de la tecnología, su adopción seguirá acelerándose.**

**El 78 % de los encuestados espera que en los próximos dos años la tecnología cambie “bastante” o “significativamente” la manera en que trabajamos. Además, el 86 % cree que este cambio se producirá en el transcurso de los próximos cinco años.**

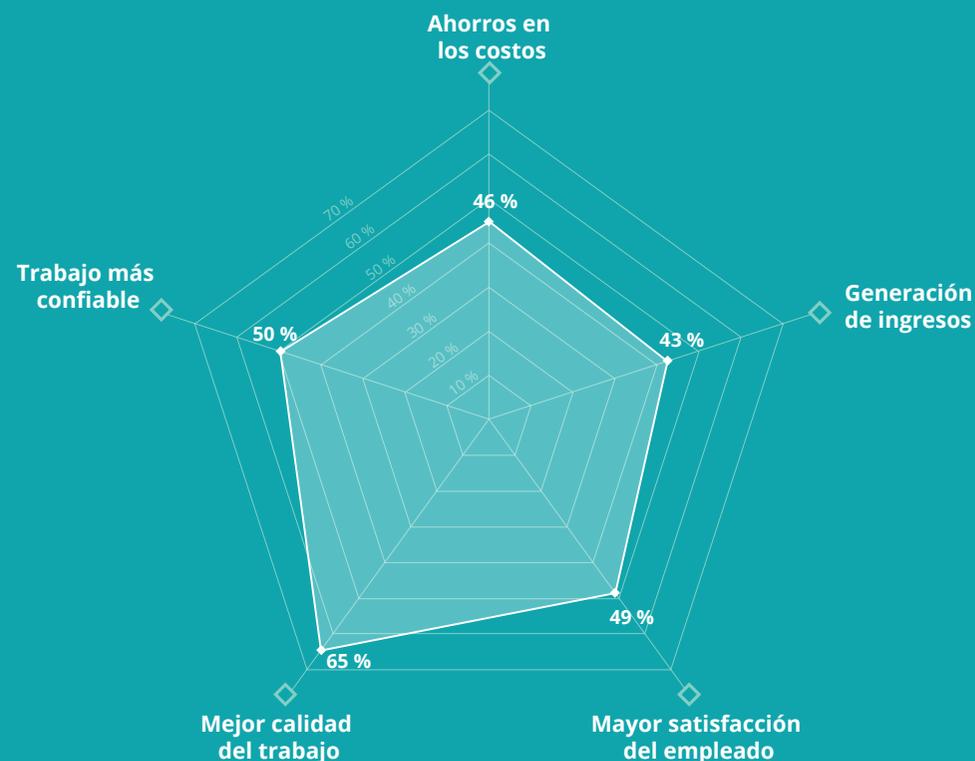


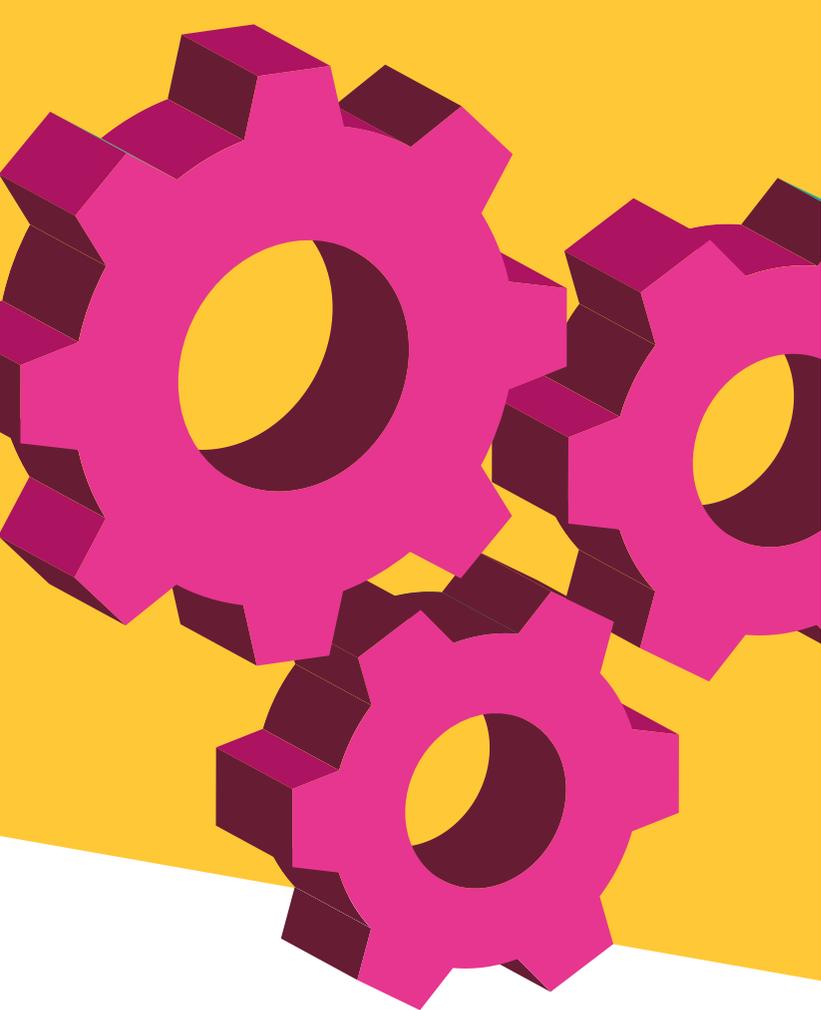
# Desde líderes hasta empleados, todos quieren una mejor tecnología

**Los líderes y el personal de TI de primera línea coinciden** en el rol que tiene la tecnología en la transformación de nuestra manera de trabajar.

A los líderes no les interesa tanto usar la tecnología para incrementar las ganancias, sino para **ahorrar costos, como menciona el 46 %, o generar ingresos, según el 43 %**, y consideran que estos dos puntos son cambios que quieren lograr. Por su parte, el 65 % de los líderes considera que la tecnología es una forma de mejorar la calidad del trabajo. Además, el 50 % de los líderes encuestados cree que la tecnología conseguirá que el trabajo sea más confiable, y el 49 % incluso la percibe como una manera de incrementar la satisfacción del empleado. De la misma manera, los empleados tienen una apreciación positiva de la tecnología: la ven como un medio para conseguir que el trabajo sea más flexible y estimulante.

Líderes y empleados por igual impulsan el cambio para tener una mejor tecnología en el lugar de trabajo. El 72 % de los encuestados afirma que los líderes de TI encabezan la transformación, mientras que el 59 % sostiene que quienes lo hacen son los líderes del negocio. Los empleados de primera línea también participan en gran medida en la consecución de una mejor tecnología, pero únicamente en algunas organizaciones, según el 35 % de los encuestados.





### PRÓXIMOS PASOS PARA LOGRAR EL ÉXITO

Garantice el futuro de su tecnología y esté preparado para lo que sea

**¿Cuál es su objetivo de transformación digital?** ¿Modernizar los sistemas existentes? ¿Encontrar maneras de proporcionarles soporte a los clientes internos y externos en el futuro?

Las inversiones destinadas a preparar la tecnología para el futuro requieren tanto velocidad como capacidad de escalamiento. El contexto del cliente cambia constantemente, y usted tiene que estar preparado para proporcionar productos y servicios que sean relevantes en el momento. También tiene que ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos de manera rápida y sencilla. Utilice la tecnología con la que cuenta, automatice procesos nuevos y reoriente la arquitectura de negocio en torno a los clientes para proporcionar soporte a esta nueva manera de operar.

## SECCIÓN 2

# Cómo el COVID-19 ha sacudido el sistema

**En ocasiones, un evento externo puede acelerar un cambio en la tecnología.** Le encontramos nuevos usos a la infraestructura moderna de Internet desarrollada durante la explosión de los negocios puntocom. Observamos cómo las economías colaborativa y del mercado informal crecieron después de la crisis financiera de 2008. La pandemia del COVID-19 es tan solo el evento más reciente que trae consigo un cambio.

**Esta emergencia de salud pública global ha transformado la manera de trabajar de millones (o tal vez miles de millones) de personas.**

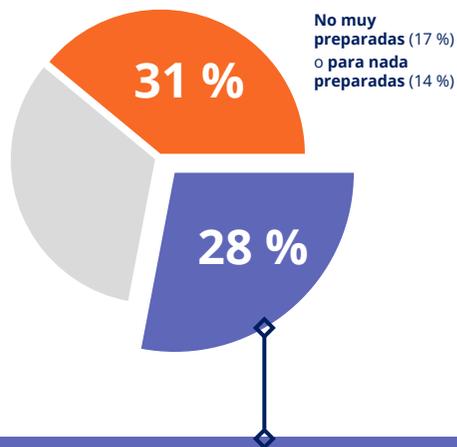
Los negocios en China han servido de ejemplo al resto del mundo de cómo hacer que los trabajadores que de repente se han visto obligados a trabajar remotamente puedan hacerlo de forma masiva. Además, al asociarse con grandes empresas digitales y utilizar la tecnología de automatización, han demostrado que se puede prosperar durante este período de incertidumbre.<sup>1</sup>



<sup>1</sup> How Chinese Companies Successfully Adapted to COVID-19. ("Cómo las empresas chinas se adaptaron satisfactoriamente al COVID-19"). Gartner. 16 de junio de 2020. <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/how-successful-chinese-companies-adapted-to-covid-19/>

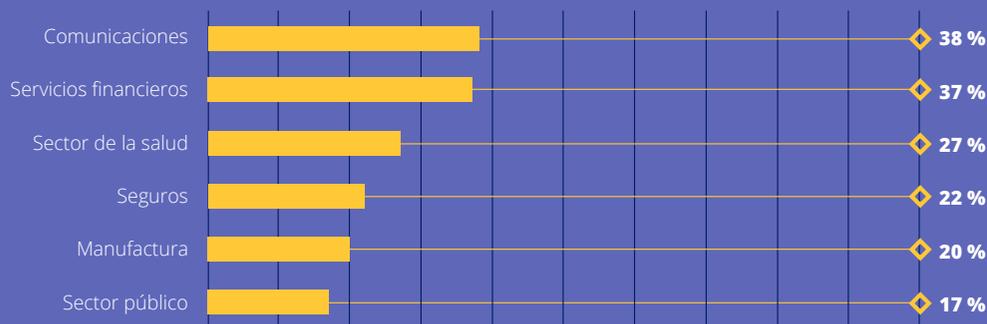
# La mayoría de los negocios no estaba preparada

En el inicio de la pandemia, ciertas organizaciones, como Amazon, Facebook y Google, recibieron elogios por la rapidez con la que cambiaron al trabajo remoto. **Sin embargo, estos casos resultaron ser atípicos.**

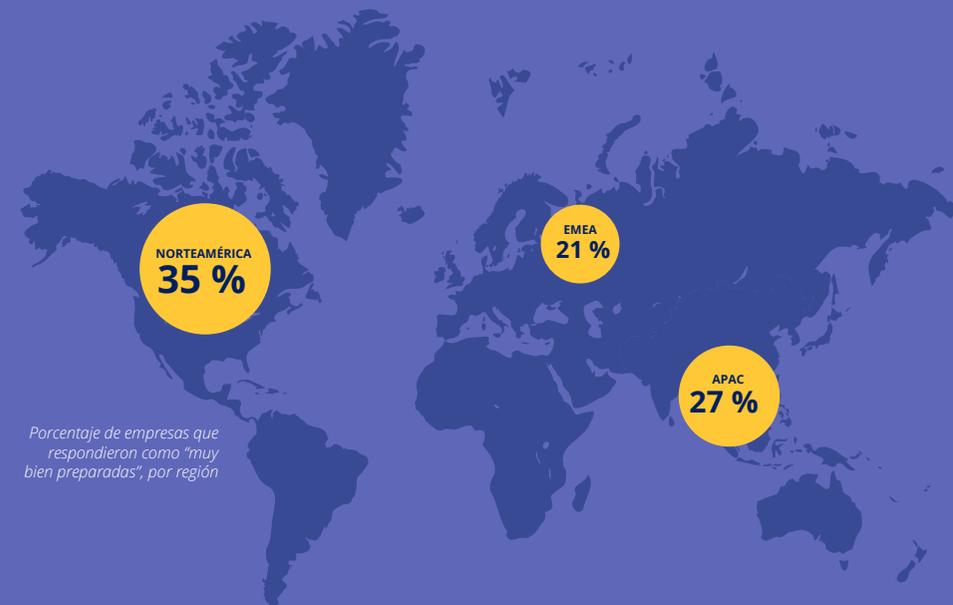


Apenas un **28 %** de los encuestados afirmó que sus empresas estaban **“muy bien preparadas”** para afrontar la pandemia del COVID-19. Y el **31 %** manifestó que **“no estaban muy preparadas”** o **“para nada preparadas”**.

## ¿Cómo se desglosa ese 28 % de empresas “muy bien preparadas”?



Porcentaje de empresas que respondieron como “muy bien preparadas”, por sector



Porcentaje de empresas que respondieron como “muy bien preparadas”, por región

El 84 % expresó que “mejorar la preparación frente a cualquier pandemia similar en el futuro” es de “suma prioridad” para las organizaciones.

Las organizaciones se están preparando para un mundo diferente y, para ello, están incorporando algunas tecnologías clave:

**Automatización inteligente**

**Inteligencia artificial (IA)**

**Soluciones basadas en la nube**

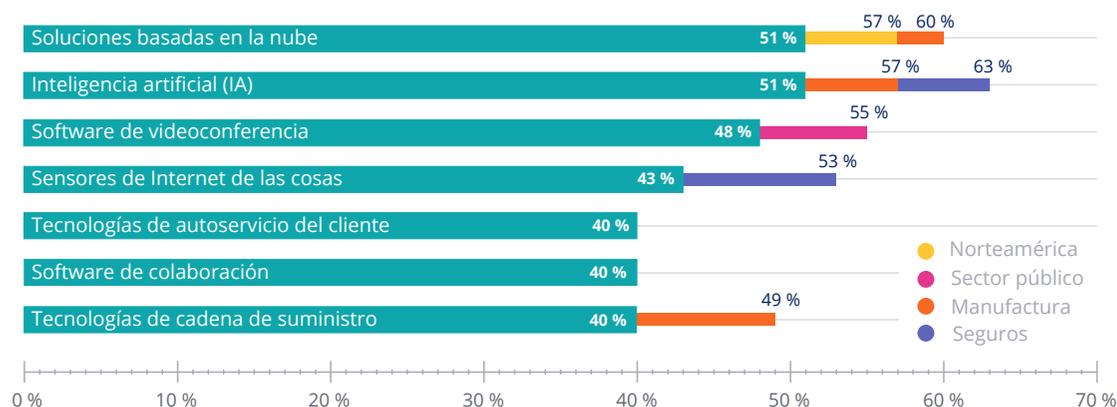
*Consulte la página 22 para conocer las definiciones de estos términos.*

## Las organizaciones están invirtiendo más en tecnología

La preparación ante futuras crisis ahora encabeza la agenda de los gobiernos y las empresas<sup>2</sup>. Los expertos en salud pública sugieren que el brote de COVID-19 no será la última pandemia<sup>3</sup>.

La mensajería unificada omnicanal ayudará a las empresas a optimizar su experiencia del cliente y a mejorar la percepción de la marca mediante comunicaciones orientadas.

El 51 % de los encuestados sostiene que su organización invertiría en soluciones basadas en la nube o en IA. Apenas un 1 % dice que su organización no invertiría en ninguna de estas tecnologías.



<sup>2</sup> 9 Work Trends Post COVID-19. (“Las 9 tendencias laborales pos-COVID-19”). Gartner. 8 de junio de 2020. <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/9-future-of-work-trends-post-covid-19/>

<sup>3</sup> COVID-19 Won't Be the Last Pandemic. Here's What We Can Do to Protect Ourselves. (“El COVID-19 no será la última pandemia. Esto es lo que podemos hacer para protegernos”). TIME. 15 de abril de 2020. <https://time.com/5820607/nathan-wolfe-coronavirus-future-pandemic/>

# Estudio adicional:

## Los efectos del COVID-19 en la transformación digital

La pandemia del COVID-19 afectó tan drásticamente el lugar de trabajo que analizamos el tema en un estudio aparte.

Descubrimos que la crisis expuso más brechas de TI de lo esperado, de acuerdo con el 74 % de los encuestados. En consecuencia, las organizaciones invierten más contundentemente en herramientas de IA que las ayudarán a satisfacer las necesidades de sus clientes.

[Descargar estudio adicional >](#)

La mayor parte de los encuestados está de acuerdo en que la automatización inteligente es una inversión necesaria para sus organizaciones:



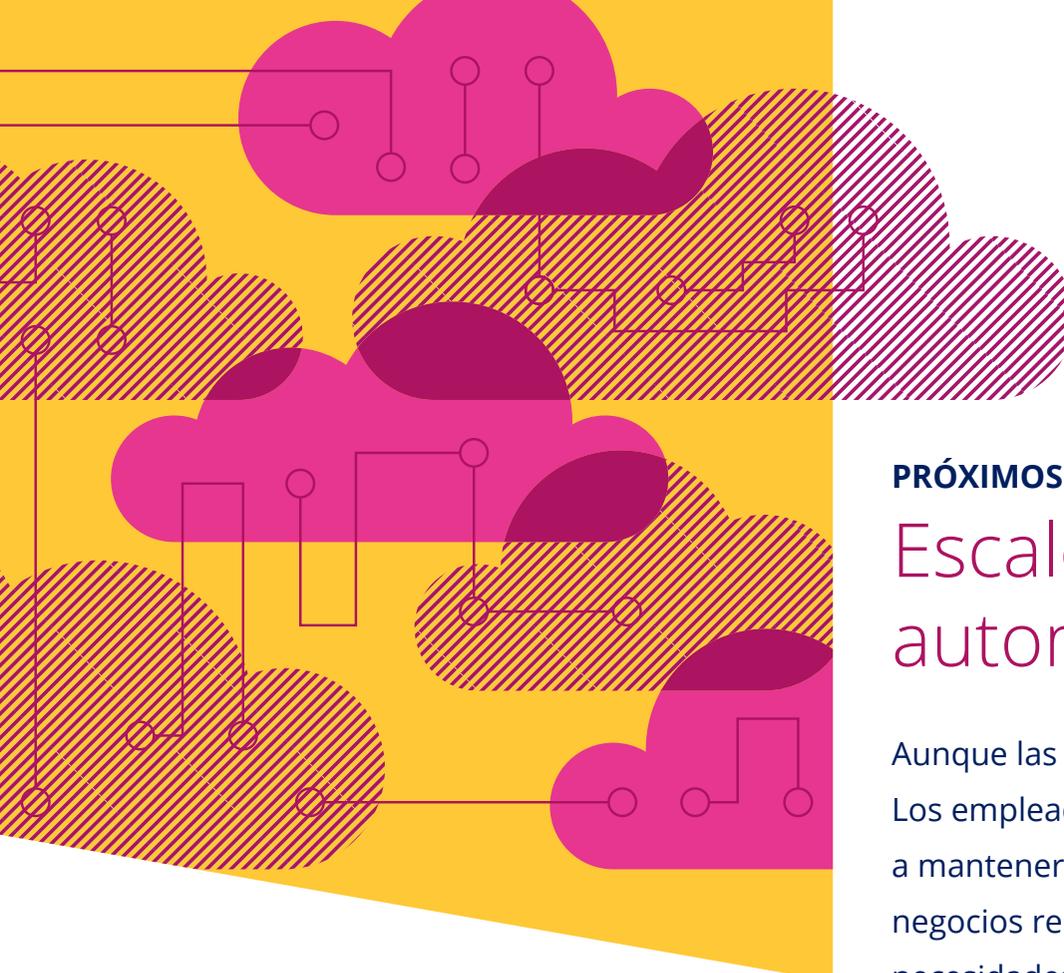
El 74 % afirma que “los eventos externos que desplazan temporalmente a las personas de su lugar de trabajo causarán **más inversiones en IA o automatización inteligente**”.



El 77 % afirma que “una enfermedad masiva impredecible o el autoaislamiento impulsarán **una mayor demanda de la automatización inteligente en los negocios**”.



El 76 % afirma que “el modo en que nos afecta el COVID-19 indica que **en el futuro invertiremos más en automatización inteligente**”.



## PRÓXIMOS PASOS PARA LOGRAR EL ÉXITO

# Escale y adáptese con la automatización inteligente

Aunque las oficinas físicas estén cerradas, el trabajo no se ha detenido. Los empleados todavía necesitan herramientas que los ayuden a mantenerse productivos. Los clientes todavía esperan que los negocios respondan a sus llamadas. Los negocios deben satisfacer las necesidades, en constante cambio y crecimiento, de los empleados y los clientes. Para hacerlo, deben incrementar el uso de las siguientes tecnologías, además de la inversión en ellas:

**IA que ayude a tomar mejores decisiones**

**Automatización inteligente que permita reaccionar a los análisis en tiempo real**

**Soluciones basadas en la nube que permitan el desarrollo rápido y colaborativo de aplicaciones**

Estos cambios les permitirán a los negocios escalar y adaptarse rápidamente al cambiante contexto de los clientes y los empleados.

## SECCIÓN 3

# De la alteración a la transformación

Las inversiones actuales en tecnología buscan mejorar la eficiencia, reducir los costos y beneficiar a los empleados. Dos tercios de los encuestados afirman que los empleados solicitan una mejor tecnología para mejorar su trabajo.

Para satisfacer esta necesidad, las empresas invierten en diferentes tecnologías, incluidas las siguientes:

**Software de gestión de procesos de negocios (BPM)**

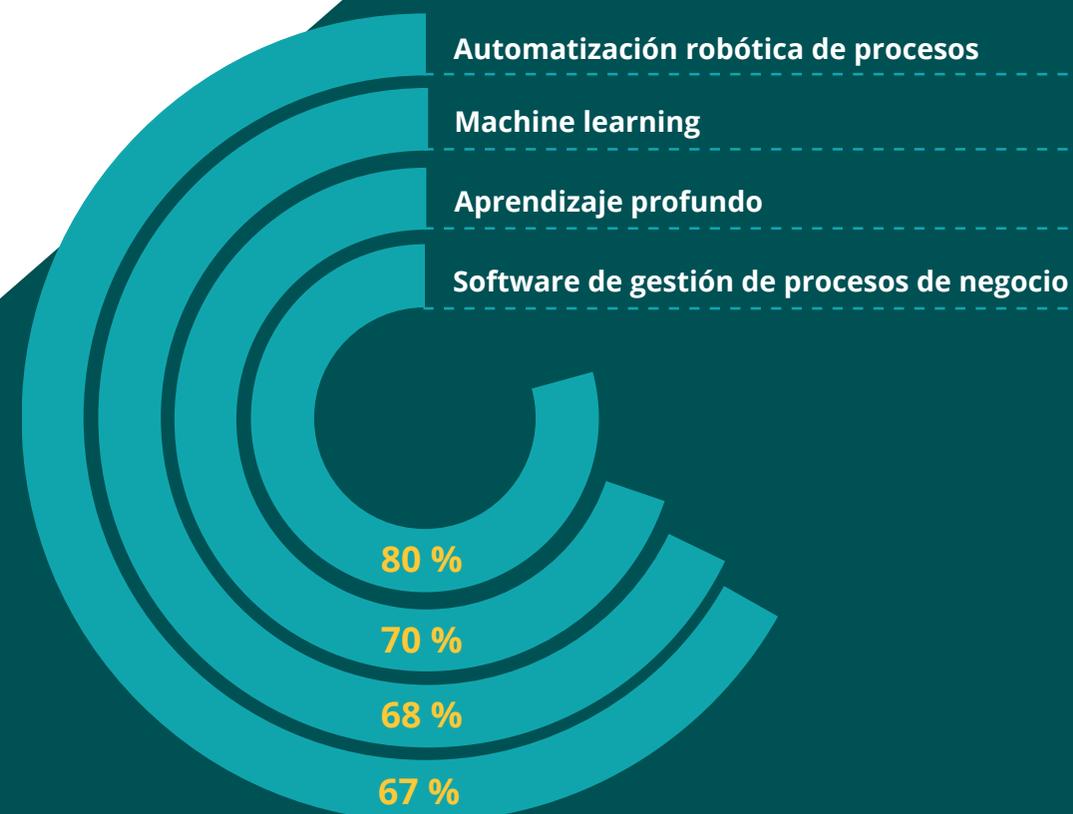
**Aprendizaje profundo**

**Machine learning**

**Automatización robótica de procesos (RPA)**

*Consulte la página 22 para conocer las definiciones de estos términos.*

¿Qué porcentaje de empresas invierte en estas tecnologías?



# Surgimiento de nuevas oportunidades con la automatización inteligente

A pesar de la percepción habitual de que la automatización es solo una forma de reducir la fuerza de trabajo humana, en realidad crea y mejora puestos laborales.

Cada vez más investigaciones sostienen que la automatización puede convertir en obsoletos ciertos puestos laborales, pero que también puede crear nuevos trabajos que les permitirán a las personas usar mejor su tiempo<sup>4</sup>.

**Los encuestados estuvieron de acuerdo en que la automatización inteligente tiene diversos efectos positivos:**



El 74 % afirma que la automatización inteligente **incrementa la satisfacción del cliente.**



El 72 % afirma que la automatización inteligente **disminuye los niveles de estrés en el lugar de trabajo.**

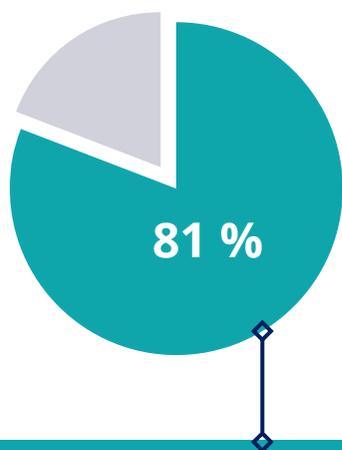


El 71 % afirma que la automatización inteligente **incrementa la satisfacción del empleado.**

La importancia de la automatización inteligente también está cambiando el modo en que las personas definen el concepto de “fuerza laboral”. **El 73 % de los encuestados sostiene que el concepto incluye tanto a empleados humanos como a máquinas inteligentes. Los trabajadores han logrado comprender el rol de la automatización y cómo se adapta a una organización más grande.**

<sup>4</sup> Robots kill jobs. But they create jobs, too. (“Los robots matan puestos laborales. Pero también los crean”). Brookings. 18 de marzo de 2019. <https://www.brookings.edu/blog/up-front/2019/03/18/robots-kill-jobs-but-they-create-jobs-too/>

# ¿Qué haría con cuatro horas más todas las semanas?

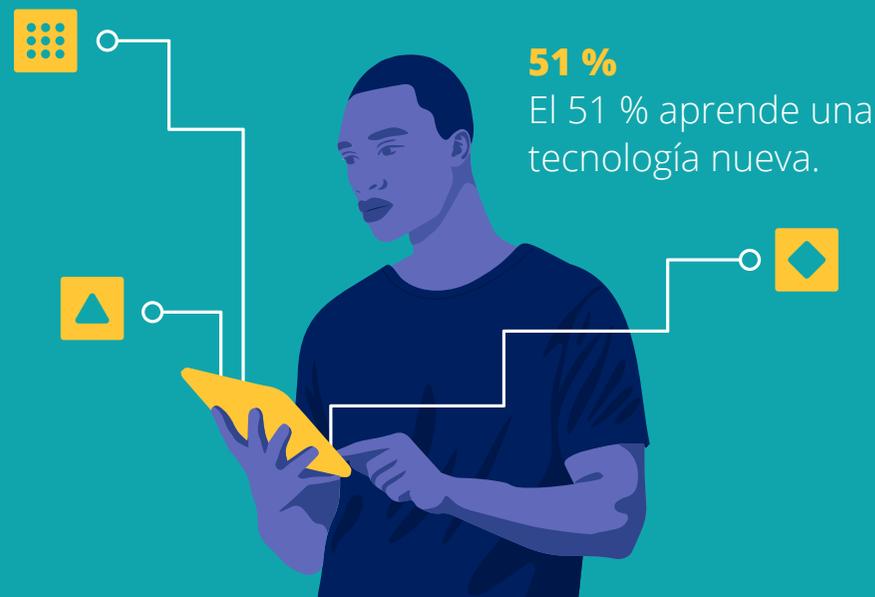


**El 81 % de los encuestados** piensa que la automatización ahorra al menos cuatro horas de trabajo humano por semana.

Los empleados aprovechan este tiempo adicional:



**47 %**  
El 47 % dedica el tiempo a actividades creativas.



**51 %**  
El 51 % aprende una tecnología nueva.

# Transformación de la fuerza laboral con IA

## ¿Cómo reaccionan los líderes del negocio ante la IA?

Muestran mucho interés por explorar las oportunidades que puede ofrecer la IA, pero aún tienen mucho que aprender. El **51 %** de los encuestados piensa que los líderes sénior tienen que comprender mejor el modo en que la IA cambia los procesos y afecta los puestos de trabajo. Y el **50 %** piensa que los líderes sénior tienen que comprender mejor la organización y los recursos del negocio necesarios para hacer que la nueva tecnología funcione bien.

## ¿Cómo afectará la IA al personal de primera línea?

En última instancia, todos los empleados tendrán que familiarizarse más con las soluciones de IA. El **64 %** de los encuestados piensa que en el transcurso de los próximos cinco años la mayor parte de los empleados necesitará saber cómo usar la IA. El **56 %** cree que también tendrá que aprender a entrenar la IA.

## ¿Cómo se sienten los empleados con respecto a una administración basada en IA?

Cada vez se usan más máquinas inteligentes para administrar tareas y supervisar la productividad. El **84 %** de los trabajadores afirma que se siente cómodo trabajando con máquinas inteligentes. Sin embargo, que las máquinas inteligentes los administren es otra historia.

El **75 %** de los líderes de primer nivel piensa que los trabajadores se sentirían “bastante” o “completamente” cómodos si los administrara una máquina. Los empleados de primera línea, sin embargo, no comparten esta opinión. Les preguntamos esto a empleados en el estudio que llevamos a cabo en 2017. En ese momento, cuatro de cada cinco encuestados dijeron que no se sentirían cómodos si su administrador fuera una máquina inteligente<sup>5</sup>.

## La IA ya tiene un rol importante en el lugar de trabajo.



El 70 % de las organizaciones implementa el **aprendizaje profundo**.



El 68 % de las organizaciones implementa **machine learning**.

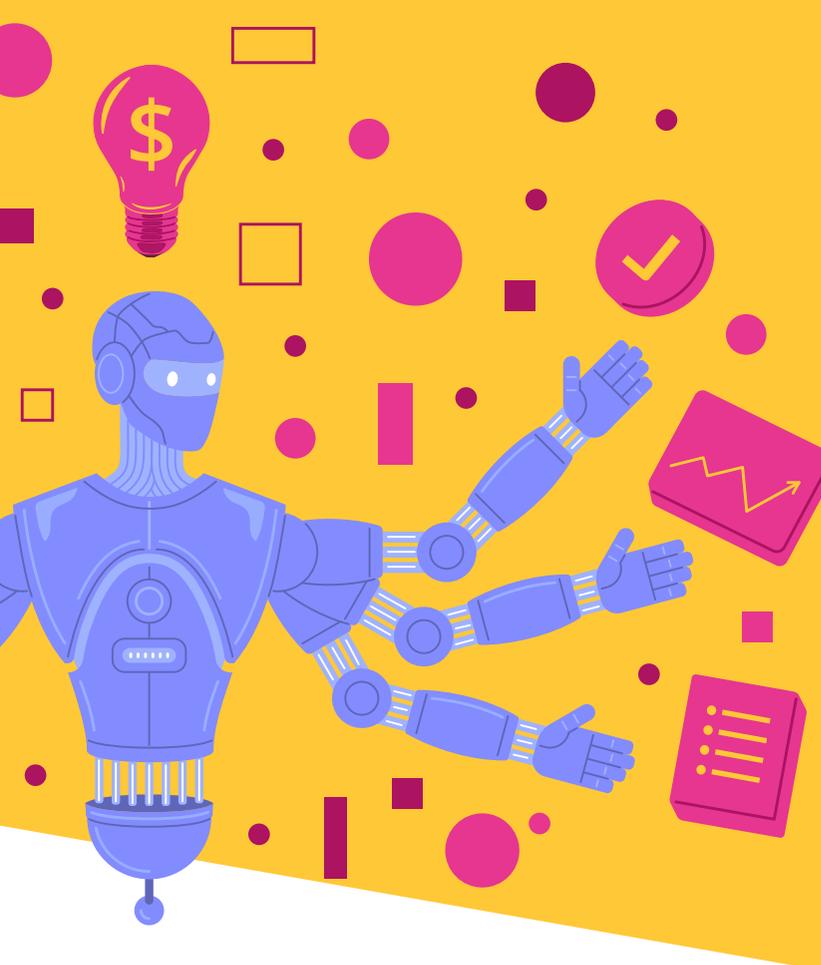


El 67 % de las organizaciones **se apoya en la IA para tomar decisiones**.



El 64 % de las organizaciones usa IA para **tomar decisiones sin intervención humana**.

<sup>5</sup> The Future of Work: A Report from Marketforce and Pegasystems. ("El futuro del trabajo: informe de Marketforce y Pegasystems"). 2017. <https://www.pega.com/es/insights/resources/future-work-report-marketforce-and-pegasystems>



## PRÓXIMOS PASOS PARA LOGRAR EL ÉXITO

# Permita que la automatización inteligente respalde sus flujos de trabajo

La automatización inteligente crea mejores experiencias para todos: clientes y empleados por igual. Y existen muchos tipos de automatización inteligente diferentes.

La automatización de escritorios robóticos (RDA) asocia robots con humanos para que el trabajo se realice más rápidamente y con mayor precisión, lo que genera excelentes resultados para los clientes.

La automatización robótica de procesos (RPA) les permite a los robots ocuparse de las tareas más difíciles eliminando la brecha entre sistemas, interfaces de usuario (IU) y la integración de datos para impedir que los procesos de back-end interfieran en las nuevas experiencias de usuario y la transformación digital.

Además, la IA ayuda a que la automatización evolucione combinando el aprendizaje automático, los modelos predictivos y adaptativos y el procesamiento de lenguaje natural (Natural Language Processing, NLP) con los análisis operativos, de modo que pone en funcionamiento la inteligencia adecuada para cada proceso y cada interacción.

**Conectar a los clientes y a los empleados con los resultados que desean, a la vez que también proporciona experiencias consistentes y relevantes, requiere gestionar la automatización inteligente de extremo a extremo, en diversos canales, dispositivos e interfaces.**

## SECCIÓN 4

# La colaboración nunca fue tan importante

Los equipos de TI han sido la principal fuerza que impulsó las inversiones en nuevas tecnologías en el lugar de trabajo. Eso está comenzando a cambiar por completo.

Todas las personas de una organización, desde los líderes del negocio hasta los empleados, deben tomar un rol más activo y de colaboración para garantizar el éxito en la transformación digital.

**Según los resultados de la encuesta:**



El 84 % está de acuerdo en que el crecimiento de la IA **incrementa el rol de TI.**

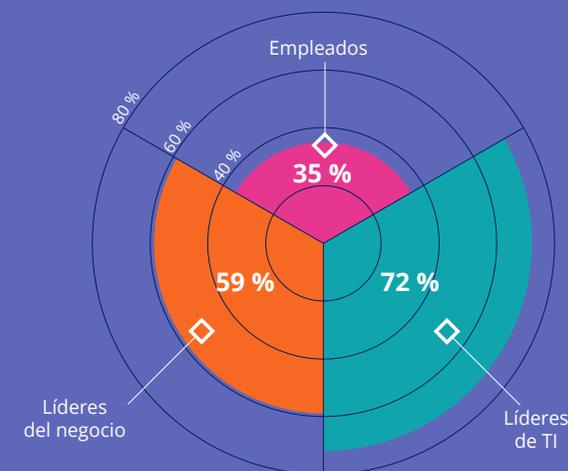


El 83 % está de acuerdo en que TI es cada vez **más colaborativa en todo el negocio.**



El 78 % está de acuerdo en que todos los miembros del negocio **deben considerarse a sí mismos parte de TI.**

**¿Quién impulsa el cambio hacia una mejor tecnología?**



Este desaprovechamiento del low-code es una oportunidad perdida para muchas organizaciones.

**Descubrimos que el 82 % de los encuestados cree que “TI debería proporcionar plataformas y sistemas que les permitan a los empleados crear e implementar sus propias soluciones tecnológicas”.**

## Mayores necesidades, oportunidades perdidas

Existe cierta **desconexión entre el negocio y los líderes de TI** en cuanto a lo que significa implementar tecnología low-code.

El 57 % de los encuestados afirma que implementó tecnología low-code en su organización. Se trata del porcentaje más bajo referido a cualquier herramienta que hayamos mencionado en el estudio. Sin embargo, el 73 % de los líderes de primer nivel afirma que implementó low-code, mientras que solo el 32 % de los líderes de TI expresa lo mismo.

Además, la tecnología low-code es la menos conocida; el 13 % de los encuestados afirmó no estar familiarizado con ella. A modo de comparación, las dos tecnologías siguientes menos conocidas fueron la minería de procesos y el procesamiento de lenguaje natural (Natural Language Processing, NLP), con un 8 % y un 7 % respectivamente de encuestados que afirmó desconocerlas.

Los encuestados buscan soluciones con low-code, incluso si las desconocen.

### ¿Su organización ha implementado low-code?





## PRÓXIMOS PASOS PARA LOGRAR EL ÉXITO

# Haga converger al negocio y a TI con soluciones low-code

El código es el principal obstáculo para la colaboración entre TI y el negocio. Las organizaciones excluyen a los usuarios del negocio del proceso de desarrollo cuando programan todas sus aplicaciones. A menudo, se trata de aplicaciones que los usuarios del negocio necesitan para hacer su trabajo.

**Las herramientas low-code les proporcionan a los socios del negocio los medios necesarios para apropiarse de sus aplicaciones, mientras que TI los orienta en cuanto a las prácticas recomendadas, la seguridad y el cumplimiento.**

Este proceso de crear aplicaciones debería tener el aporte equilibrado de todas las partes interesadas. Las organizaciones deberían implementar el pensamiento orientado al diseño, un método de solución de problemas centrado en el usuario humano de la solución, para iniciar el proceso de colaboración.

Los miembros del equipo del negocio se pueden concentrar en el recorrido y el resultado deseado de un usuario, en lugar de preocuparse por cuáles serán las herramientas con más probabilidades de alcanzar el resultado. TI puede proporcionar un análisis adicional de cómo resolver un problema, para lo cual puede trabajar con socios del negocio en innovar e implementar rápidamente nuevas soluciones mediante herramientas con low-code.

# Conclusión

Estamos en una época de incertidumbre. Los recientes eventos sucedidos en el mundo nos han mostrado que, si bien muchas organizaciones se adaptaron rápidamente a las circunstancias, a muchas otras estos hechos las tomaron por sorpresa y sin ningún tipo de preparación para afrontar un período de semejantes alteraciones en el negocio.

**Según nuestra investigación, muchas organizaciones no estaban preparadas en absoluto para sufrir turbulencias en el lugar de trabajo y no están dispuestas a volver a encontrarse con la guardia baja.**

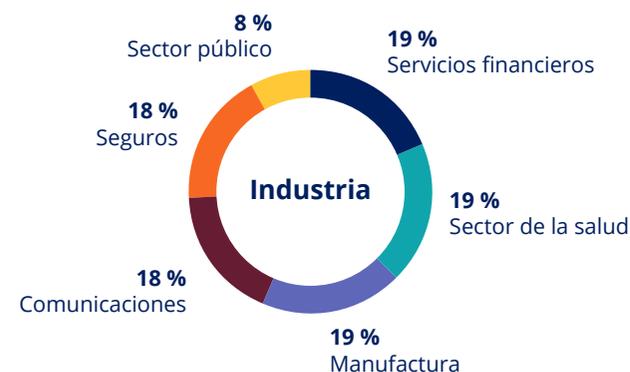
¿Las organizaciones pueden incorporar tecnología a este ritmo una vez finalizado el período de alteraciones? El entusiasmo en torno a las inversiones en tecnología, como la automatización inteligente, es una señal de que pueden hacerlo. Los negocios ven la necesidad en la capacidad de adaptarse a las necesidades de los clientes y los empleados durante sucesos inesperados.

La situación que se vive en el mundo ha motivado a las organizaciones a incorporar nuevas tecnologías y a reflexionar acerca de cómo pueden prestarles un mejor servicio a los clientes y los empleados.

**Durante la pandemia, las organizaciones crecen y se adaptan para poder afrontar lo que les depare el futuro.**

# Metodología

En abril de 2020, Savanta encuestó a 3.158 gerentes sénior y personal de TI de primera línea que se desempeña en los siguientes sectores en todo el mundo: servicios financieros, atención de la salud, seguros, manufactura, comunicaciones y sector público.



# Definiciones

**La inteligencia artificial (IA)** es un término amplio que abarca muchos campos secundarios de las ciencias informáticas y que engloba el diseño de máquinas que puedan llevar a cabo tareas que requieren inteligencia cuando las realizan los humanos.

**La gestión de procesos de negocios (BPM)** es una metodología desarrollada para gestionar los procesos y flujos de trabajo dentro de una organización. El objetivo de la BPM es aumentar la eficiencia, el rendimiento y la agilidad de las operaciones diarias de un negocio.

**La automatización inteligente** se refiere al uso de tecnología para llevar a cabo tareas del trabajo. Puede tratarse de cualquier solución tecnológica, incluidas la IA, la automatización mediante robótica y la tecnología de reconocimiento visual.

**El low-code** describe un enfoque simple del desarrollo de aplicaciones para los trabajadores que no son técnicos. A menudo, el low-code incluye la funcionalidad de arrastrar y soltar (drag-and-drop), y herramientas de diseño visual.

**Machine learning** es la capacidad de los sistemas informáticos de mejorar el rendimiento mediante su exposición a los datos, sin la necesidad de tener que seguir instrucciones explícitamente programadas. Machine learning es el proceso de detectar patrones automáticamente en grandes cantidades de datos que se pueden usar para realizar predicciones.

**La automatización robótica de procesos (RPA)** es un software de computadora que se configura con el objetivo de capturar e interpretar automáticamente las aplicaciones existentes para procesar una transacción, manipular datos, activar respuestas y comunicarse con otros sistemas digitales.

**El aprendizaje profundo** es una técnica que involucra a una familia de algoritmos que procesa información en redes “neurales” profundas, donde el resultado de una capa se convierte en la entrada de la siguiente.



## Acerca de Pegasystems

Pega es la empresa líder en software en la nube especializado en el engagement al cliente y la excelencia operativa. Las marcas más reconocidas y exitosas del mundo confían en el software con tecnología de IA de Pega para optimizar cada interacción con el cliente en cualquier canal, mientras garantizan el cumplimiento de sus promesas de marca. Con la plataforma de desarrollo con low-code de Pega, las empresas pueden desarrollar y mejorar aplicaciones rápidamente a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes y empleados, e impulsar una transformación digital a escala global. Durante más de 35 años, Pega ha permitido aumentar la satisfacción de los clientes, reducir los costos y aumentar el valor del tiempo de vida del cliente.

Para obtener más información, visítenos en [pega.com/es](https://pega.com/es)

© 2022 Pegasystems, Inc. Todos los derechos reservados. Todas las marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.