



PEGA[®]

Prepare el camino para los desarrolladores ciudadanos

Gane un activo y no una responsabilidad

Para las fuerzas laborales empresariales, las aplicaciones son clave para la transformación digital. Sin la creación y la iteración en tiempo real de las aplicaciones, las empresas tienden a quedarse atrás. Además, a medida que crecen las brechas entre oferta y demanda, la programación tradicional ya no es lo suficientemente ágil para mantenerse al día. Aquí ingresa el low code.

Con la gran cantidad de herramientas basadas en la nube disponibles y la democratización de la programación, cada vez más usuarios no técnicos, algunas veces llamados desarrolladores ciudadanos, están desarrollando aplicaciones y soluciones. De hecho, Gartner predice que “para el año 2023, la cantidad de desarrolladores ciudadanos activos en las grandes empresas cuadruplicará como mínimo a la cantidad de desarrolladores profesionales”. Si bien esto podría aliviar parte de los desafíos, puede provocar más problemas de los que resuelva.

Sin embargo, existe una solución. Con la tecnología, los procesos y la estrategia adecuados implementados, toda la empresa se beneficia, y sus clientes también.

Sin embargo, ¿qué es exactamente un desarrollador ciudadano?

Un desarrollador ciudadano es una persona no relacionada con la TI que crea aplicaciones nuevas con los entornos de desarrollo low-code implementados y respaldados por la TI empresarial. Con sus habilidades adyacentes y su experiencia en la materia, pueden ayudar a obtener las aplicaciones correctas desde el principio mediante la eliminación de la fricción de ida y vuelta con los desarrolladores.

La creciente necesidad de un escalado rápido

La necesidad de una gratificación instantánea ha aumentado rápidamente. Se espera que los problemas se resuelvan de inmediato y de forma eficiente, sin importar la hora del día. Desde la perspectiva del cliente, las cosas simplemente funcionan, ya sea si se trata de una entrega de alimentos en un plazo de 2 horas o el acceso a un servicio de asistencia sanitaria a las 2 de la mañana. No se piensa acerca de la infraestructura de back-end que respalda estos sistemas.

Para las empresas, gestionar esto sin inconvenientes es todo un desafío. Existe una necesidad constante de adaptarse a las exigencias de los usuarios finales y competir con opciones más nuevas, rápidas y económicas. Lamentablemente, los desarrolladores profesionales son un activo escaso, son muy requeridos y es difícil contratarlos. Quienes están disponibles, a menudo deben priorizar una acumulación de tareas de mantenimiento de rutina por sobre proyectos innovadores y más estratégicos. Además, las unidades de negocio agravan el problema a medida que reaccionan ante las necesidades de los usuarios finales y realizan más solicitudes. Aquí es cuando los usuarios de negocio generalmente intentan resolver los problemas por su cuenta, recurriendo a herramientas gratuitas o soluciones de terceros no compatibles para llevar a cabo el trabajo.

El aumento de una TI en las sombras

Los desarrolladores ciudadanos son importantes para liberar parte del trabajo que solía depender completamente de los desarrolladores con experiencia en programación. Sin embargo, cuando estos usuarios trabajan por su cuenta, pueden provocar problemas sin intención de hacerlo. Al utilizar herramientas de low-code no admitidas o intentar crear desarrollos en un silo, estos usuarios pueden provocar que sus empresas se vuelvan un blanco de ataques maliciosos contra la privacidad y la seguridad. Además, en otro orden menos grave, pero aún importante, el trabajo puede volverse ineficiente. Sin la implementación de la gobernanza y las contenciones, las redundancias de los proyectos aumentan, la adopción de las aplicaciones decae y el uso compartido del conocimiento es limitado. En última instancia, esto genera una mayor carga de trabajo, puesto que los desarrolladores tienen que resolver cualquier problema que surja.

Desarrolladores ciudadanos: Un activo y no una responsabilidad

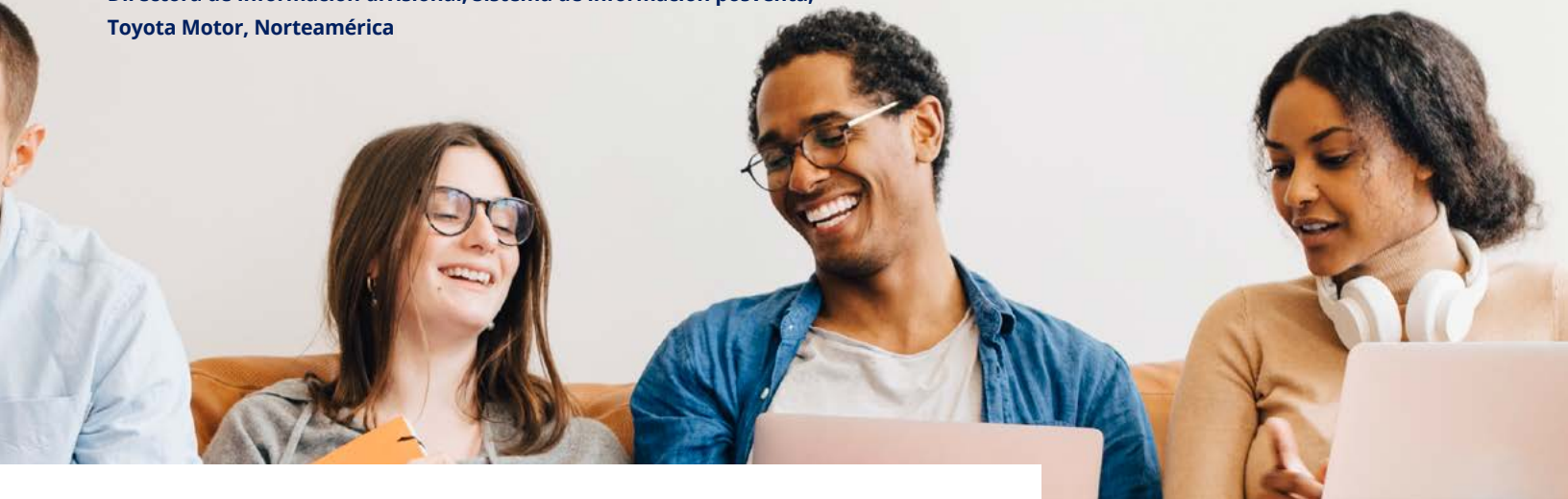
Para ser efectivo, su programa de desarrolladores ciudadanos necesita las personas, los procesos y las tecnologías adecuados. Debe incluir:

- **Un entorno colaborativo de programación low-code que les ofrezca a los equipos de TI visibilidad de los proyectos**
- **Comunicación abierta para que los desarrolladores ciudadanos puedan incluir asesores de TI, según sea necesario**
- **Contenciones en términos de organización para garantizar el cumplimiento, gestionar los permisos de usuarios, mantener la seguridad y mitigar el riesgo**
- **Capacidad de reutilización para mayor eficiencia y escalabilidad**
- **Capacitación inicial y facilitación sostenida para fomentar la independencia y ofrecer un camino para que los nuevos creadores se vuelvan asesores**

“¿Por qué debemos cambiar? Estamos obligados a hacerlo. La industria está cambiando, nuestros competidores están cambiando, y nuestros clientes quieren más”.

– Mylene Mayers

Directora de Información divisional, Sistema de información posventa,
Toyota Motor, Norteamérica



¿Quién está al mando?



Aflac, proveedor líder de seguros complementarios en los Estados Unidos y Japón, redujo un **70 %** el tiempo de respuesta de los correos electrónicos con Pega Platform™.

[Más información](#)



Deutsche Bahn (DB), el principal proveedor de transportes y ferrocarriles de Alemania, se vale de Pega para reducir los tiempos de procesamiento en un **50 %**.

[Lea más sobre este tema](#)



Con Pega, la Oficina del Censo de los EE. UU. modernizó las operaciones de recopilación y procesamiento de datos y logró una mejora de la productividad del **48,7 %**.

[Lea más sobre este tema](#)



Comience hoy mismo su recorrido de low-code.

Desarrolle aplicaciones empresariales de forma rápida. Optimice su trabajo.

Consiga un escalado inteligente. Con low-code.

Haga clic [aquí](#) para obtener más información sobre Pega Low Code.

¹ Gartner: El futuro de las aplicaciones debe incluir el desarrollo de los ciudadanos, 4 de octubre de 2019, Jason Wong, Mark Driver, Saikat Ray.

GARTNER es una marca comercial registrada y marca de servicio de Gartner, Inc. y/o sus filiales en los EE. UU. y en todo el mundo, y se usa en el presente documento con el debido permiso. Todos los derechos reservados.

© 2021 Pegasystems, Inc. Todos los derechos reservados. Todas las marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.