

# Preparación para el futuro de 2025

## Informe de tendencias tecnológicas

Desde la hiperautomatización hasta la realidad extendida:  
Cómo estas 5 tecnologías vanguardistas están cambiando  
el escenario de negocios.



# Índice

- 01 **Resumen ejecutivo:**
  - 02 Tendencia 1 **Hiperautomatización**
  - 07 Tendencia 2 **Nube distribuida**
  - 12 Tendencia 3 **Gobernanza de IA**
  - 16 Tendencia 4 **Perímetro ampliado**
  - 20 Tendencia 5 **Realidad extendida**
  - 24 **Conclusión**
  - 25 **Metodología de encuesta**
- 
- A decorative graphic on the right side of the page. It features a large teal circle at the top right, a smaller purple circle, a dark green circle, and a large pink circle at the bottom. A dashed yellow line curves through the scene, passing through the purple circle and the pink circle. The background is a dark blue gradient.



## Resumen ejecutivo:

El entramado de tecnologías, presiones comerciales y dinámicas de negocios y consumidores está cambiando la forma en la que trabajamos, ejecutamos transacciones y nos ocupamos de nuestras vidas diarias. Estos cambios son generalizados y, en algunas ocasiones, abrumadores: ¿Cómo podemos saber si nuestra empresa está manteniendo el ritmo o, mejor aún, marcándolo?

Para ayudar a responder este interrogante esencial, Pega ha realizado una encuesta de cinco tendencias tecnológicas distintas y sus impactos en los diferentes sectores.

Este informe interpreta los datos de encuesta cuantitativos y los comentarios de los encuestados para crear una imagen de cómo las empresas de los sectores clave están utilizando las tecnologías digitales y se están preparando hoy para el futuro. Es una instantánea del progreso e incluye información esencial que puede ayudarle a determinar cómo el cambio tecnológico y las interrupciones pueden colocar a su empresa en una posición de liderazgo y lograr éxito en el futuro.

Las cinco tendencias tecnológicas que examinaremos son:



Hiperautomatización



Nube distribuida



Gobernanza de IA



Perímetro ampliado



Realidad extendida



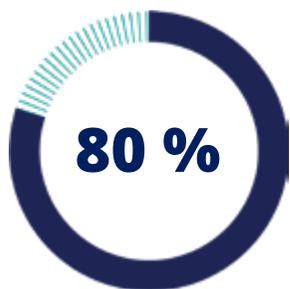
TENDENCIA 1

# Hiperautomatización

# La hiperautomatización permitirá interrupciones virtuosas para los líderes de la industria

**Hiperautomatización:** El uso de inteligencia artificial (IA), aprendizaje automático (ML), automatización robótica de procesos (RPA) y otras tecnologías avanzadas para automatizar y simplificar los procesos de negocios.

La diferencia entre los líderes y los rezagados en términos de hiperautomatización se traduce en la cantidad de conquistas sencillas que una empresa ha logrado hasta el momento. Forrester predice que el mercado de automatización robótica de procesos (RPA), que representa una sola parte de la ecuación de hiperautomatización, alcanzará los 12 mil millones de dólares para el año 2023. Mientras los líderes están automatizando el 80 % de los procesos sencillos, como las solicitudes rutinarias de mesa de ayuda de TI o las tareas de procesamiento de datos, los rezagados han automatizado solo el 20 % de estos procesos básicos.<sup>1</sup>



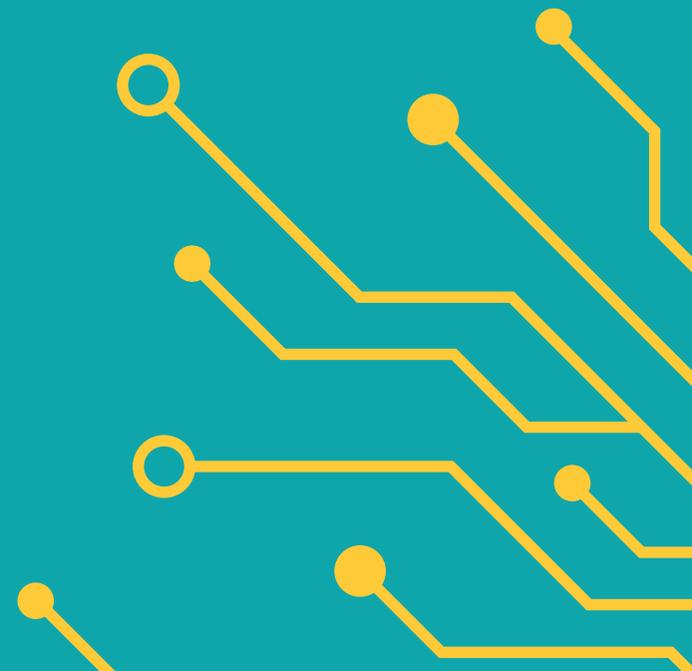
Los líderes están automatizando **el 80 % de los procesos sencillos.**

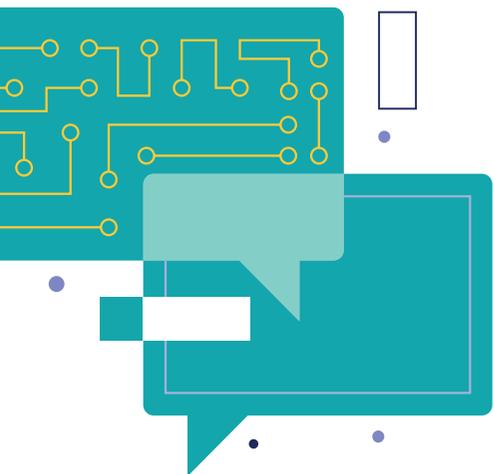


Los rezagados están automatizando **el 20 % de los procesos sencillos.**

"La hiperautomatización es una ayuda para mejorar la gestión de excepciones, la eficiencia y la experiencia del cliente".

*Director de operaciones de una empresa de servicios financieros con base en el Reino Unido*

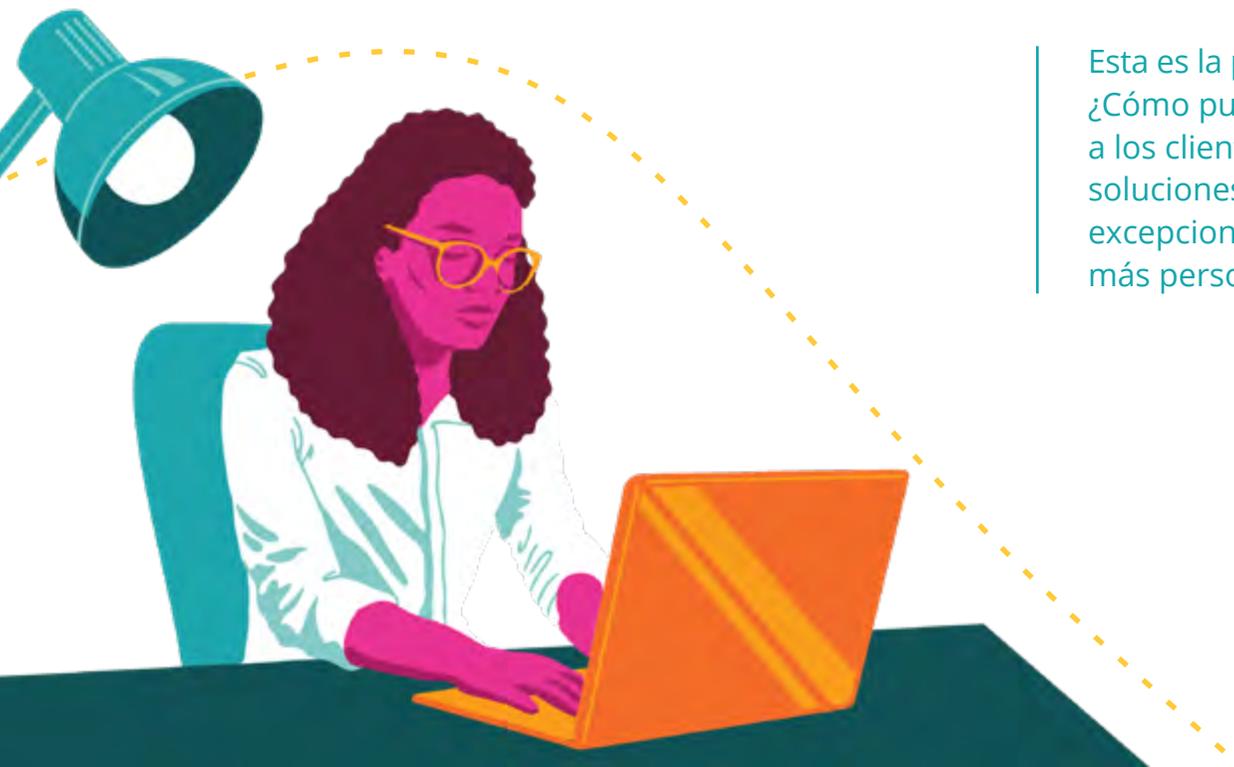




Las conclusiones de nuestra encuesta muestran que los líderes, en términos globales, tienen nuevas inquietudes en torno a cómo la automatización incide en la ciberseguridad en los ecosistemas de proveedores y protocolos de cumplimiento para el uso y almacenamiento de los datos. Muchos encuestados manifiestan preocupaciones de que la tecnología podría transformar la forma en la que las empresas interactúan con sus empleados, clientes y proveedores.

El potencial transformador de esta tendencia podría considerarse como una ventaja o desventaja. Es una desventaja en las áreas donde las redes de las empresas se conectan y se superponen con los ecosistemas de socios. Sin embargo, los líderes tienen una ventaja inicial sólida: Menos de uno de cinco encuestados observan los impactos de la hiperautomatización en sus ecosistemas de socios, aunque el **55 % espera que estos impactos ocurran en los próximos cinco años.**

La hiperautomatización también está afectando la producción, la gestión de datos, las finanzas y los flujos de trabajo. El éxito de las implementaciones depende de mantener consistentes las operaciones y los procesos, incluso cuando las alteraciones como la pandemia de la COVID-19 les exigen a las empresas desarrollar nuevas soluciones automatizadas rápidamente. "Debemos desarrollar nuestras soluciones de forma continua, especialmente durante esta crisis, en la que no existen inversiones para ampliar la fuerza laboral", afirma uno de los encuestados perteneciente a una empresa de servicios financieros de Brasil. "Necesitamos estar atentos a las pruebas, a fin de que las actualizaciones no afecten los procesos automatizados ni cambien el formato de los datos".



Esta es la primera pregunta que se hacen muchos encuestados: ¿Cómo puede la automatización ayudarlos a brindarles apoyo a los clientes en las transiciones? Muchos están buscando soluciones automatizadas que los ayuden a identificar excepciones y habilite compromisos con clientes y proveedores más personalizados y dinámicos.

La automatización que optimiza los flujos de trabajo, como la facturación y los pagos, podría reducir los costos y las redundancias. Sin embargo, los encuestados observaron una diferenciación en una estrategia que vincula la automatización con los resultados comerciales, que podría ofrecer conclusiones sobre el efecto continuo de la automatización en el personal de las empresas. Los trabajos que gestionan excepciones por medio de IA seguirán siendo importantes en las funciones donde la automatización ya es predominante, como en el sector de finanzas. Los arquitectos y los expertos de gobernanza de IA que gestionan el flujo, el acceso y el almacenamiento de los datos pueden aportar valor en todos los sectores en los que la automatización ha ayudado a desarrollar nuevas redes o implementaciones de nube descentralizadas.

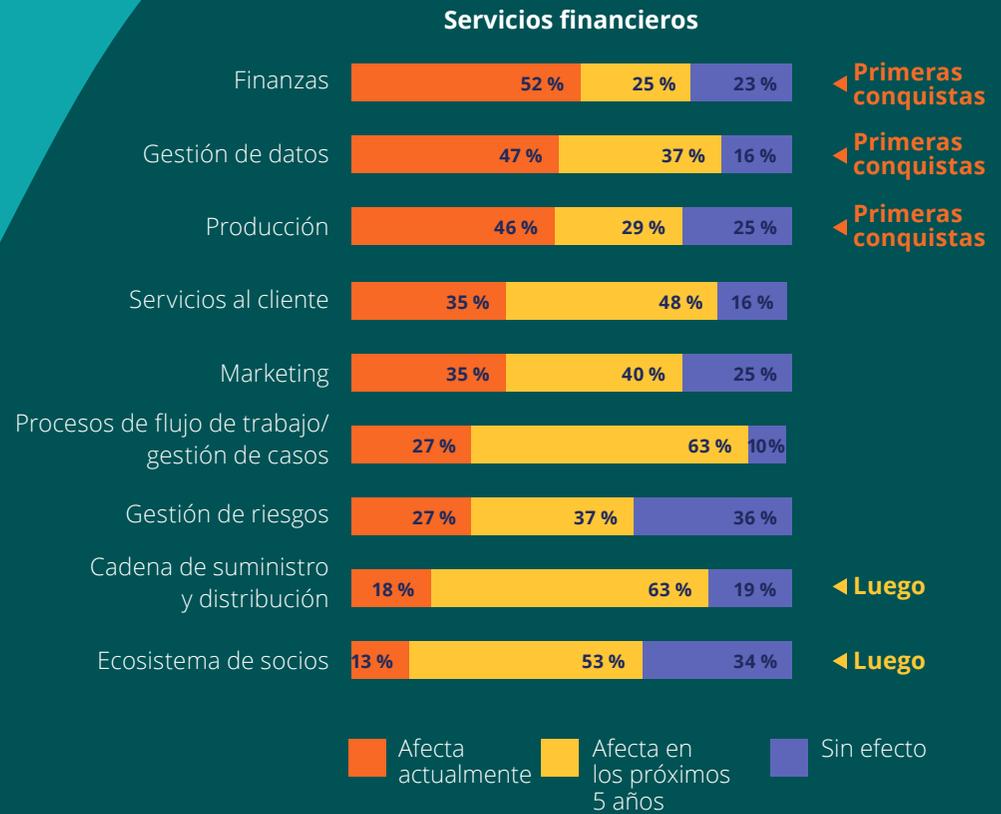
**En conjunto, los encuestados demostraron que la tendencia dentro de la tendencia es el impacto de la hiperautomatización en los perímetros de sus operaciones, en los que:**

- Los proveedores, los clientes y los socios comparten los beneficios de la transformación, con la menor cantidad de disgustos o estándares comprometidos.
- La adopción de tecnología mejora los ecosistemas compartidos de las empresas, incluso cuando el mercado exige una aceleración tecnológica.
- Los líderes aplican la automatización como ayuda para identificar y enfocarse en las excepciones y perfeccionamientos dentro de las operaciones y la experiencia del cliente.



La gestión de datos, las finanzas y la producción son áreas en las que los líderes de servicios financieros han conseguido las primeras conquistas. Y luego, ¿qué? Analicemos los ecosistemas de socios y las cadenas de suministro.

¿En cuáles de las siguientes áreas cree que la hiperautomatización afectará a su organización tanto ahora como en los próximos 5 años?





TENDENCIA 2

# Nube distribuida

# La nube distribuida unirá de forma hábil (y segura) la creciente red de aplicaciones

**Nube distribuida:** Computación en la nube que les permite a las operaciones comerciales, los servicios y las aplicaciones de administración avanzar más allá de los centros de datos centralizados y usarse donde quiera que sea necesario, incluidas las redes de dispositivos perimetrales o los centros de datos de terceros.

Las implementaciones de nube crecen a pasos agigantados. Según los cálculos de Gartner, a pesar de que el **gasto global en TI se redujo un 8 %** en 2020, **el gasto en los servicios de nube aumentó un 19 %<sup>2</sup>**. Nuestra encuesta reflejó esta aceleración: El 73 % de los encuestados indicó que las tendencias de trabajo remoto y móvil provocan que estas implementaciones sean esenciales o de alta prioridad para la empresa.

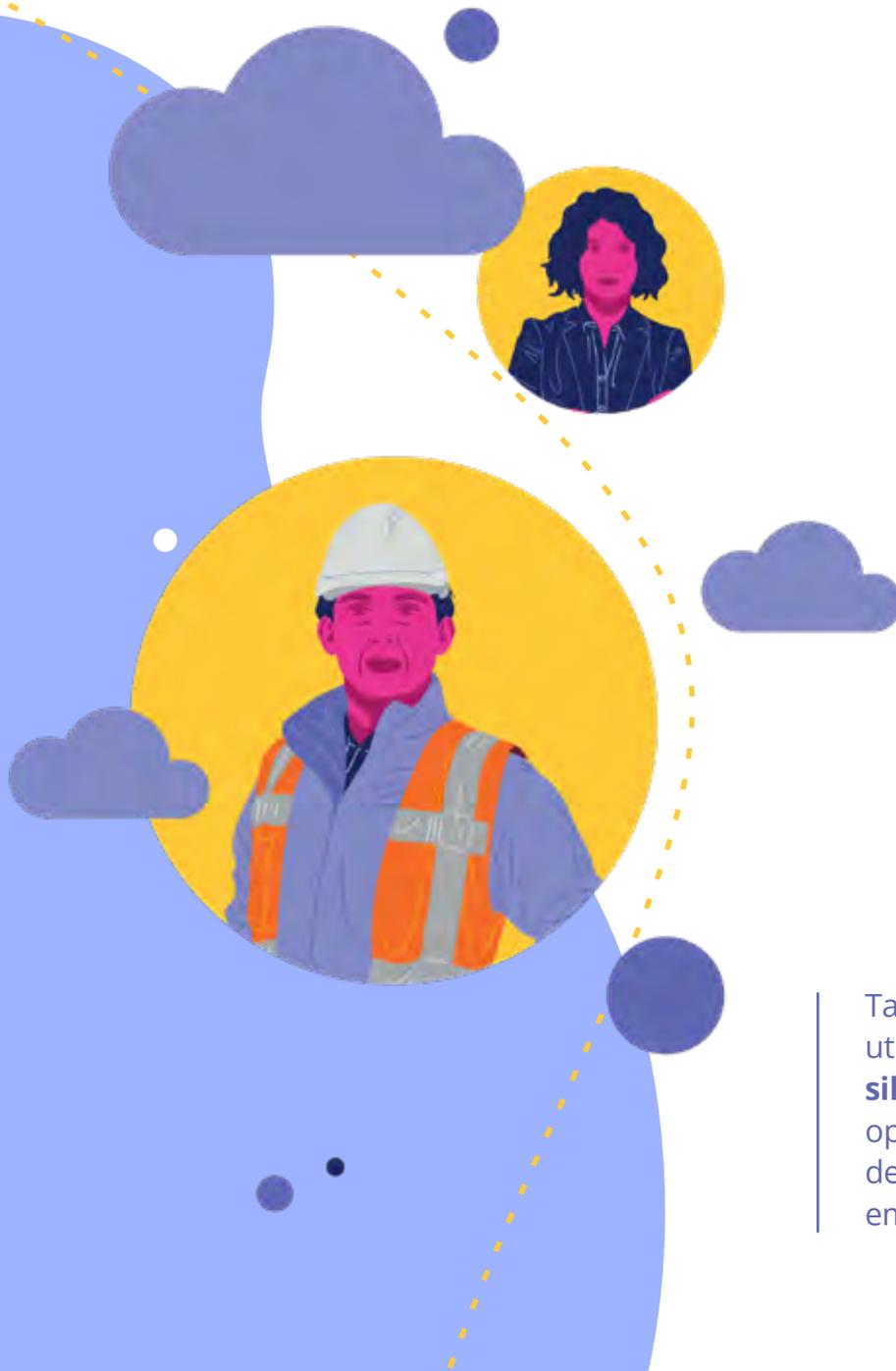


Sin embargo, ¿pueden las empresas mantener la integridad de los datos, maximizar el valor de estas implementaciones y evitar que aumenten sin control? Esta pregunta diferenciará a los líderes de la industria de los rezagados.

"Existen muchos datos confidenciales que deben estar protegidos y determinados datos que no podemos (ni queremos) almacenar fuera de nuestra organización".

*Director de operaciones de una empresa de servicios financieros con base en el Reino Unido*





En muchos sectores, la aceleración identificó y abordó problemas con la seguridad de los datos, la integridad de los datos y los extremos. Incluso en el caso de las empresas con implementaciones de nube maduras, surgen dudas en torno a dónde se almacenan los datos, cómo se puede garantizar y segmentar su privacidad, cómo mantener los privilegios de gestión de acceso y cómo se pueden ampliar las implementaciones de nube. "No todo son malas noticias con la COVID-19", afirma un encuestado que trabaja para TI en una universidad europea. "Ha puesto de manifiesto la importancia de la seguridad de los datos y la transmisión de datos".

Sin embargo, pese a su extensa implementación, solo el **22 % de los encuestados calificaron esta tecnología de nube distribuida como inteligente o madura**. Debido a que los confinamientos obligaron a las empresas a confiar más en las nubes aún en fase de evolución, se prestó más atención a los back-end de estas implementaciones, API e ingeniería de TI para mejorar la conectividad y seguridad.

Los líderes de la industria está asegurándose de cumplir sus prioridades comerciales garantizando que estas soluciones permanezcan sólidas y manteniendo la integridad de los datos en un nivel elevado. La seguridad se logrará de forma más sencilla en las empresas que anticipen los potenciales desafíos que representan las operaciones más distribuidas.

También existe un subgrupo importante de empresas que utilizarán las implementaciones de nube para **interconectar silos en activos y sitios de trabajo**. Un encuestado que realiza operaciones para un fabricante europeo destacó la oportunidad de poder utilizar la nube para sincronizar datos dentro de su empresa altamente descentralizada.



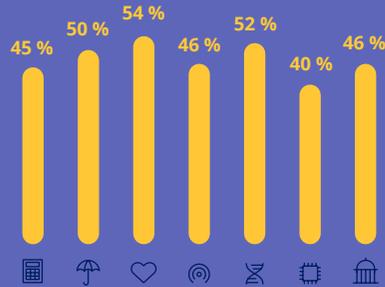
Si bien se espera que los grandes proveedores de servicios en la nube dominen la mayoría de los mercados y regiones, algunas empresas podrían continuar buscando proveedores de nube más pequeños para satisfacer necesidades específicas. Un profesional de TI de servicios financieros de India destacó que el gobierno está apoyando a los centros de datos locales como un incentivo económico. Según el mercado, las empresas podrían descubrir que los protocolos de gobernanza de propiedad y almacenamiento de datos podrían ser más fáciles de seguir con un rango más amplio de opciones de nube.

**En términos generales, los líderes empresariales de las implementaciones de nube otorgan prioridad a estos asuntos:**

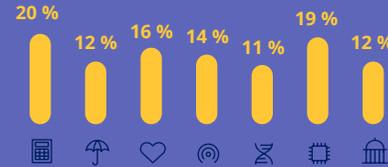
- Mantenerse a la vanguardia en términos de seguridad y priorización de datos con estrategias de gobernanza desarrolladas.
- Crear valor mediante la conexión de operaciones dispares con implementaciones y API sólidas.
- Trabajar con proveedores que pueden segmentar las soluciones de nube para atender las necesidades exclusivas de la empresa y sus requisitos de almacenamiento, acceso y seguridad de datos.

# La seguridad y la gestión del acceso encabezan la lista de preocupaciones relacionadas con las implementaciones de nube distribuida.

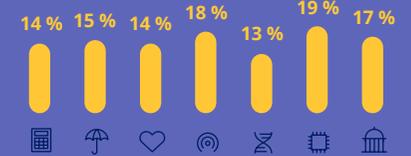
Más empresas están implementando soluciones de varias nubes para volverse más ágiles, pero se enfrentan a la dificultades de equilibrar esas implementaciones dentro de una arquitectura centralizada que aún podría ser más rápida y eficiente.



Las implementaciones de nube presentan nuevos desafíos relacionados con la seguridad del acceso.



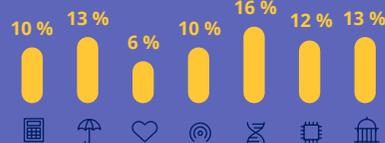
Las operaciones empresariales aún dependen demasiado de la arquitectura heredada, a pesar de que se observan los beneficios de cambiar a las soluciones de nube.



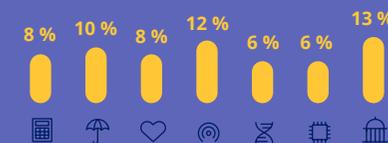
Las implementaciones de nube representan un mayor desafío para la gestión de datos en comparación con la arquitectura centralizada.

## ¿Qué opción describe mejor al desafío de su empresa?

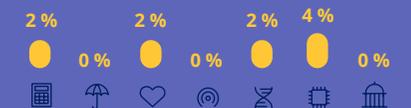
- Servicios financieros
- Seguros minoristas
- Atención de la salud
- Telecomunicaciones
- Ciencias de la vida
- Manufactura
- Administración del sector público



Las implementaciones de nube han logrado que la empresa sea más ágil, pero introdujeron complicaciones relacionadas con el cumplimiento y las regulaciones.



La empresa no cuenta con las métricas suficientes para justificar una implementación de solución de varias nubes.



La empresa carece de los recursos y la experiencia necesarios para gestionar la migración hacia las soluciones de nube.



TENDENCIA 3

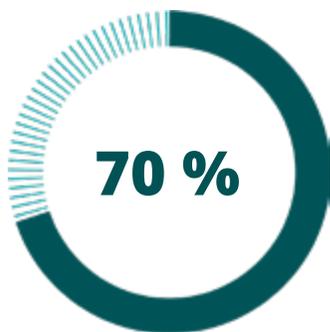
# Gobernanza de IA

# Los líderes de la industria establecerán el estándar para la gobernanza de IA

**Gobernanza de IA:** Un marco de pautas y estándares legales, operativos y de procedimientos para el uso de capacidades de datos, inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (ML). Esto podría relacionarse con la gobernanza externa, como las regulaciones gubernamentales, o a la gobernanza que evoluciona mediante el establecimiento de estándares y acuerdos de los sectores.

No hay forma de evitar la IA ni la necesidad de la regulación de los controles. En otra encuesta reciente, Pega encuestó a 6000 personas de seis países. El 70 % de los encuestados manifestó tenerle miedo a la IA. Los líderes empresariales están recibiendo este mensaje, especialmente en sectores que gestionan grandes cantidades de datos, como los servicios de atención de la salud y servicios financieros.

Sin embargo, los rezagados aún no han definido estándares más elevados en la gobernanza de IA. El 65 % de los encuestados consideran que la gobernanza externa era insuficiente para gestionar la adopción de IA. Los encuestados de todos los sectores de la industria describieron los desafíos de cumplir con RGPD, las directivas de los bancos centrales, HIPAA y otros marcos regulatorios.

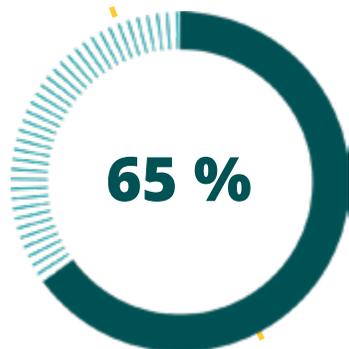


Cuando Pega encuestó recientemente a 6000 personas de seis países, el **70 % expresó miedo en torno a la IA.**

"Con la gestión correcta, las empresas pueden convertirse en líderes en mitigación de IA en sus sectores. Las autoridades públicas se sumarán pero, por el momento, las empresas son las responsables".

*Ejecutivo de operaciones de una empresa de manufactura europea*





El 65 % de los encuestados afirmaron que **consideran que la gobernanza externa es insuficiente para gestionar la adopción de IA.**

Sin embargo, solo esa culpa puede atribuirse a las regulaciones. **El 27 % de los encuestados no tiene un líder designado en gobernanza de IA. Los servicios de manufactura, atención de la salud y financieros informan grandes brechas en el liderazgo interno y las estrategias formales.** Esta frustración con los marcos gobernantes externos revela en realidad sus limitaciones naturales, y la responsabilidad y necesidad urgentes de que las empresas den el salto y creen marcos de gobernanza más integrales.

"Para convertirse en líder en gobernanza de IA, la empresa debe comprobar que el software para sus algoritmos de IA sea correcto y que dichos algoritmos sean éticos", sostiene un ejecutivo de TI del sector público. Esto podría incentivar a las empresas a desarrollar estrategias de gobernanza que exceden los estándares normativos.

Un ejecutivo de operaciones de una empresa de servicios financieros europea abordó la superposición entre la gobernanza y la buena reputación. "Aplicamos una capa adicional sobre lo que se nos exige, especialmente debido a que gestionamos muchos datos de clientes y existe un riesgo de reputación asociado con cualquier problema que ocurra".

La expansión de los ecosistemas de socios y sus desafíos técnicos está creando oportunidades para las empresas con altos estándares para la gobernanza de IA. "Muchas firmas están implementando procesos de seguridad y validación de datos para supervisar a nosotros y a sus otros socios comerciales", afirma otro encuestado perteneciente al sector de servicios financieros.

A medida que las empresas buscan pulir sus credenciales de buenas cuidadoras de datos y tecnología, las estrategias de gobernanza que están maduras y superan los estándares del sector pueden ser mutuamente beneficiosas en muchas asociaciones. El encuestado perteneciente a los servicios financieros afirma que los buenos protocolos de gobernanza ya son un elemento clave: "Buscamos empresas que compartan nuestras visiones y que busquen alcanzar los mismos estándares".

Sin embargo, ¿quién asume el liderazgo de la gobernanza? Una estrategia basada en la experiencia técnica y los resultados podría ayudar a las empresas a mantener su gobernanza actualizada y con capacidad de respuesta ante los nuevos desafíos. "La IA no es otra cosa que aprendizaje sin supervisar", afirma un encuestado del sector de TI de una empresa de servicios financieros con base en India. "Los errores ocurrirán, por lo que las empresas y los equipos de TI deben implementar la gobernanza en torno al proceso".

#### **Nuestra encuesta sugiere que los líderes en gobernanza de IA organizarán sus estrategias en torno a estos principios:**

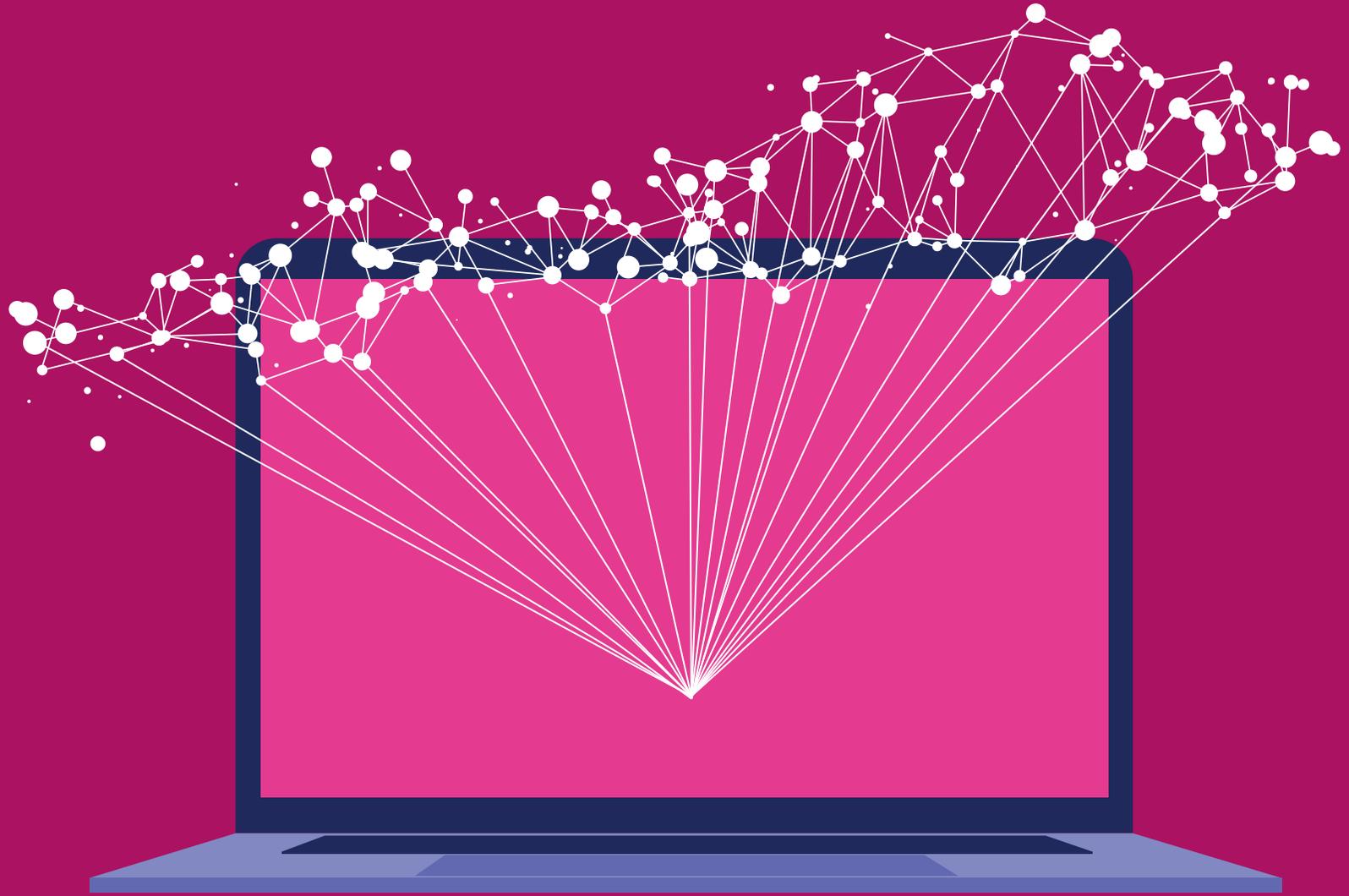
- La gobernanza específica del sector es el valor agregado y una fuente clave de diferenciación.
- La regulación externa de IA es un punto de partida que establecerá la reputación de transparencia de la empresa.
- Una sólida gobernanza de IA que mejore las asociaciones establecerá aún más a una empresa como líder y creadora de tendencias.

# Todos los sectores encuestados predicen problemas para la gobernanza y la regulación de IA que no lleguen lo suficientemente lejos.

¿Qué le preocupa más sobre el impacto de las regulaciones del sector en las capacidades de IA y automatizadas de su empresa?

## Les preocupa que las regulaciones...





TENDENCIA 4

# Perímetro ampliado

# El perímetro ampliado recompensará a las empresas que lo implementen hoy

**Perímetro ampliado:** Capacidad informática y de almacenamiento que permite una mayor funcionalidad y potencia de procesamiento de los dispositivos y usuarios en el perímetro de las redes empresariales. La proliferación de dispositivos de Internet de las cosas (IoT) es un impulsor relevante de esta tendencia, y muchos expertos creen que la adopción a gran escala de la conectividad 5G será un factor multiplicador de importancia.

El mercado mundial de la computación perimetral rondó los 3500 millones de dólares en 2019. En el marco de la rápida aceleración de la automatización y computación en la nube de Internet de las cosas (IoT), Grand View Research estima que el gasto global en 2027 superará los 40 mil millones de dólares<sup>4</sup>. Los líderes de este espacio tecnológico aún se preguntan cómo se implementará en lugar de cuándo.



**El gasto global en 2027**  
para la computación  
perimetral **superará los 40**  
**mil millones de dólares.**

"La necesidad es la madre de la invención. Las empresas harán lo imposible para ofrecer las soluciones de tecnologías seguras más recientes para mantenerse relevantes y competitivas en esta economía actual cambiante y de ritmo vertiginoso".

*Experto en operaciones de telecomunicaciones  
con base en el Reino Unido*



En nuestra encuesta, **solo el 18 % de los encuestados describieron su tecnología de perímetro ampliado como "madura", a pesar de que el 96 % esperaba que alcance el nivel de "emergente" en el plazo de cinco años.**

¿Qué significa para aquellos que aún están en las primeras etapas del recorrido? Algunas industrias simplemente están esperando la luz verde, lo que podría llegar con cambios en los estándares internos o el impulso de otras tecnologías, como 5G.

Otros encuestados afirmaron que las implementaciones no son posibles con la conectividad actual entre la nube y el perímetro. **Entre el 34 % y el 50 % de los encuestados de todos los sectores manifestaron que su implementación dependerá de una mayor madurez de la automatización, la IA y el aprendizaje automático (ML).** Entre el 21 % y el 30 % mencionaron que la nube distribuida es un paso integral en su recorrido por el perímetro ampliado.

Sin embargo, en el caso de muchos encuestados, la pandemia provocó una interrupción positiva, por lo que el enfoque de tipo "esperar y ver" ya no es una opción. "La COVID-19, el confinamiento y las nuevas limitaciones fueron puntos de inflexión que nos llevaron hacia un mayor uso del perímetro ampliado", sostiene un ejecutivo de operaciones de una empresa de manufactura europea.

A medida que casos de negocios en los sectores de atención de la salud y venta minorista introducen más tecnología de IoT, se requerirán implementaciones de perímetro ampliado para procesar los datos más cerca de su origen. Esto también podría requerir una mayor comunicación entre las capacidades de nube y perímetro, lo que podría indicar la necesidad de conectividad 5G. La falta de conectividad 5G podría retrasar las implementaciones algunos años para algunas empresas. Sin embargo, el ejecutivo de marketing de un fabricante de la región APAC considera los puntos de conexión como la clave: "Al conectarse a su nube, necesita pulir dicha conexión, lograr que sea rápida y lograr que funcione sin problemas, a fin de no consumir tanto ancho de banda."

**La conectividad 5G y los avances de otras tendencias tecnológicas serán suficientes para impulsar a algunas empresas hacia el perímetro ampliado. Los líderes de este espacio establecerán su posición y obtendrán valor más pronto que la mayoría si respetan estos objetivos:**

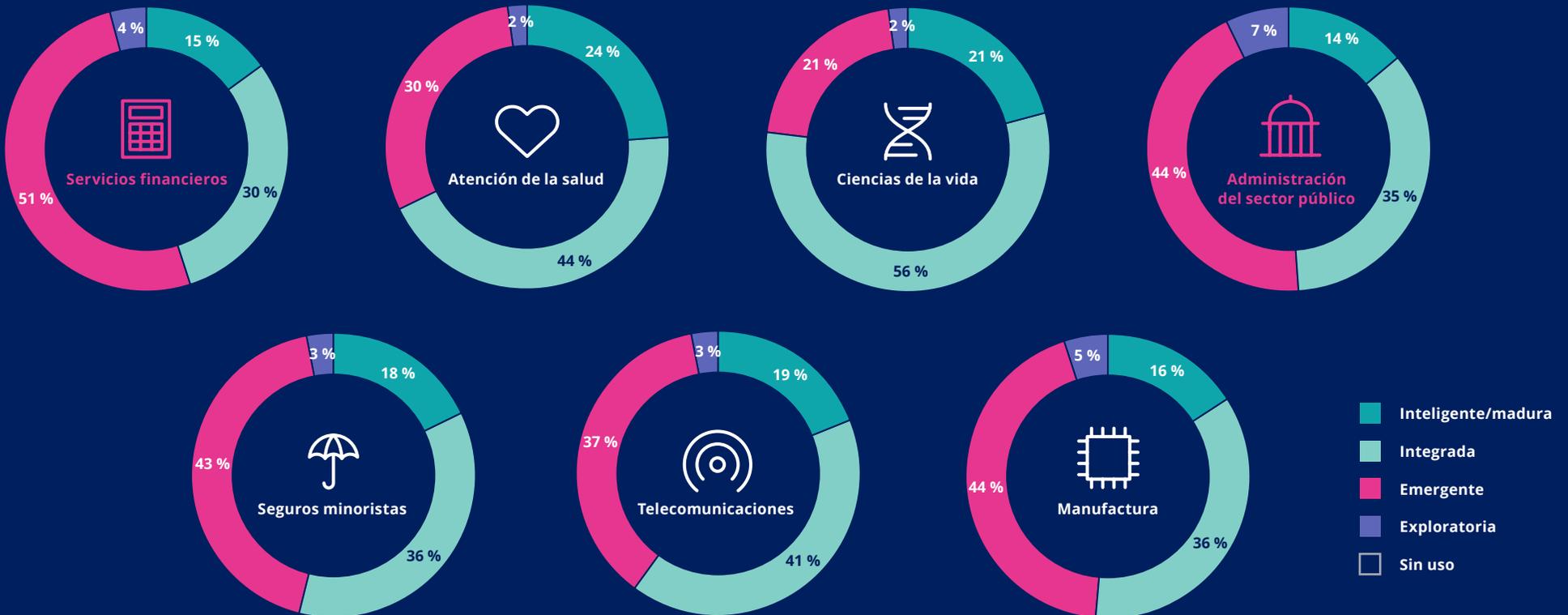
- Buscar oportunidades para impulsar el perímetro ampliado mediante implementaciones estratégicas de automatización y nube distribuida.
- Aprovechar las oportunidades actuales que ofrecen las plataformas e implementaciones de IoT.
- Formular estrategias en torno al valor multiplicativo de la conectividad 5G y su impacto en el potencial de obtener valor de los activos desconectados.



## Los servicios financieros y la administración del sector público informan sobre la necesidad de acelerar las implementaciones del perímetro ampliado.

Al menos el 91 % de todos los encuestados de cada sector esperan que las implementaciones sean emergentes, integradas y maduras en el plazo de 5 años.

¿Qué nivel de madurez espera que alcance la tecnología de perímetro ampliado dentro de su empresa en el plazo de cinco años?





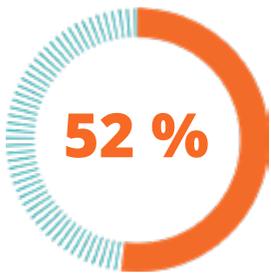
TENDENCIA 5

# Realidad extendida

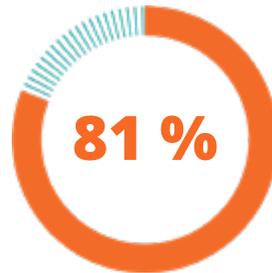
## La realidad extendida ayudará a los líderes a brindar experiencias de cliente dinámicas:

**Realidad extendida (XR):** Una combinación de (y un avance en) las tecnologías de realidad aumentada, realidad virtual y realidad mixta. XR permite la creación de experiencias del "mundo real" sumamente inmersivas que simulan la realidad y los estados físicos del ser humano.

En la actualidad, la realidad extendida (XR) tiene muchos casos de uso futuristas. Gartner predice que un tercio de todas las empresas habrán lanzado experiencias multidimensionales que incluyan funcionalidad XR para 2021<sup>5</sup>. Es posible que la realidad simulada completa aún tenga que esperar, pero los rezagados se perderán el impacto de esta tecnología bajo su propio riesgo.



El 52 % de todos los encuestados espera que se dé una **implementación piloto o completa de la XR** dentro de los próximos 12 meses.



El 81 % de los encuestados **espera que la XR sea esencial o un diferenciador importante** en un plazo de 5 años.

"Se podría realizar más trabajo en el análisis del mercado y en la obtención de información de los casos de uso. En algunas ocasiones, las personas encargadas de la tecnología se enfocan demasiado en la tecnología, en lugar de hacerlo en el mercado".

*Ejecutivo de TI de una organización europea del sector público*



XR aún está desarrollándose: **El 35 % de los encuestados cree que está cambiando la forma en la que su sector ofrece la experiencia del cliente, y el 41 % considera que cambió las técnicas de marketing. Sin embargo, solo el 12 % indicó estar realizando debates activos en torno a cómo calcular los presupuestos para las implementaciones.** Todos los sectores anticipan que la XR tendrá en cinco años un impacto significativo en el compromiso del cliente y, en menor medida, en el marketing industrial. ¿Cómo llegaremos allí?

La madurez de otras tendencias tecnológicas exploradas en esta encuesta ayudarán a establecer la relevancia de la XR. Algunos encuestados describieron que están adoptando un enfoque cauteloso debido a los altos costos que implica la adopción de la XR. Otros describieron cómo la hiperautomatización y el perímetro extendido llevarán en breve los recorridos de los clientes a un nuevo territorio. Las aplicaciones requerirán un enfoque conjunto de varias tecnologías, pero muchos líderes están descubriendo que el potencial impacto de la XR es un motivo de optimismo y acción.

Un encuestado que trabaja en TI en el sector público destacó que la pandemia obligó a su sector a recurrir a la experiencia simulada para impulsar el compromiso y el acercamiento con los clientes. Los sectores de venta minorista, manufactura y atención de la salud también pueden aprovechar esta tecnología brindando una ventaja competitiva con los clientes o mejorando las operaciones, como el mantenimiento predictivo o la capacitación de empleados. "Requiere equipos que aumentarán los costos, pero existen muchas ventajas al usarlos", afirma un encuestado del sector público. "En relación con los costos, los beneficios son mayores".

A su vez, los líderes de la industria deben identificar los mejores casos de uso y determinar cuáles probablemente no ofrezcan un valor pleno. "En nuestro sector, la capacidad de los técnicos de tocar y sentir es importante", afirma un encuestado que trabaja en el sector de marketing para un fabricante de APAC. "La realidad virtual es linda, pero no se puede tocar ni sentir nada".

Un ejecutivo de TI de un fabricante de EMEA sostuvo que es importante analizar las tendencias tecnológicas desde la perspectiva de los potenciales beneficios para los clientes. Al igual que la conectividad 5G les permitirá a los consumidores acceder a descargas más grandes, la XR, en combinación con la IA, podría generar conexiones mucho más dinámicas: "Podría permitir desarrollar soluciones de marketing altamente personalizadas, por lo que su potencial es enorme y extraordinario".

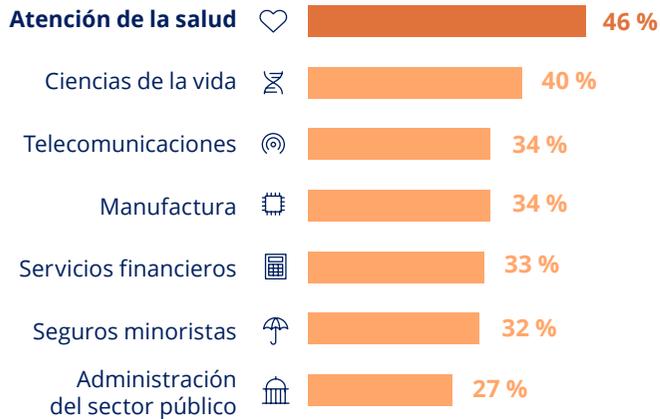
**A medida que la XR toma forma, los líderes de la industria podrían obtener las primeras conquistas mediante una estrategia centrada en el mercado que:**

- Se base en inversiones constantes y orientadas en capacidades de hiperautomatización, nube distribuida y perímetro ampliado.
- Analice los casos comerciales que entregan una experiencia completamente nueva.
- No espere que la tecnología madure antes de identificar las aplicaciones tempranas y valiosas.

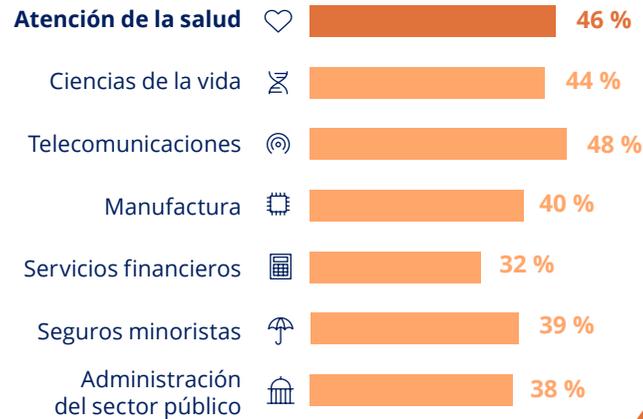
## Entre aquellos encuestados, el sector de la atención de la salud informa los efectos más significativos de la XR en el ámbito del marketing y la experiencia del cliente.

¿Qué declaración describe mejor la importancia de la tecnología de realidad extendida en su sector en 2020?

La realidad extendida está cambiando la forma en la que la industria proporciona la experiencia del cliente



La realidad extendida está cambiando las técnicas de marketing de la industria

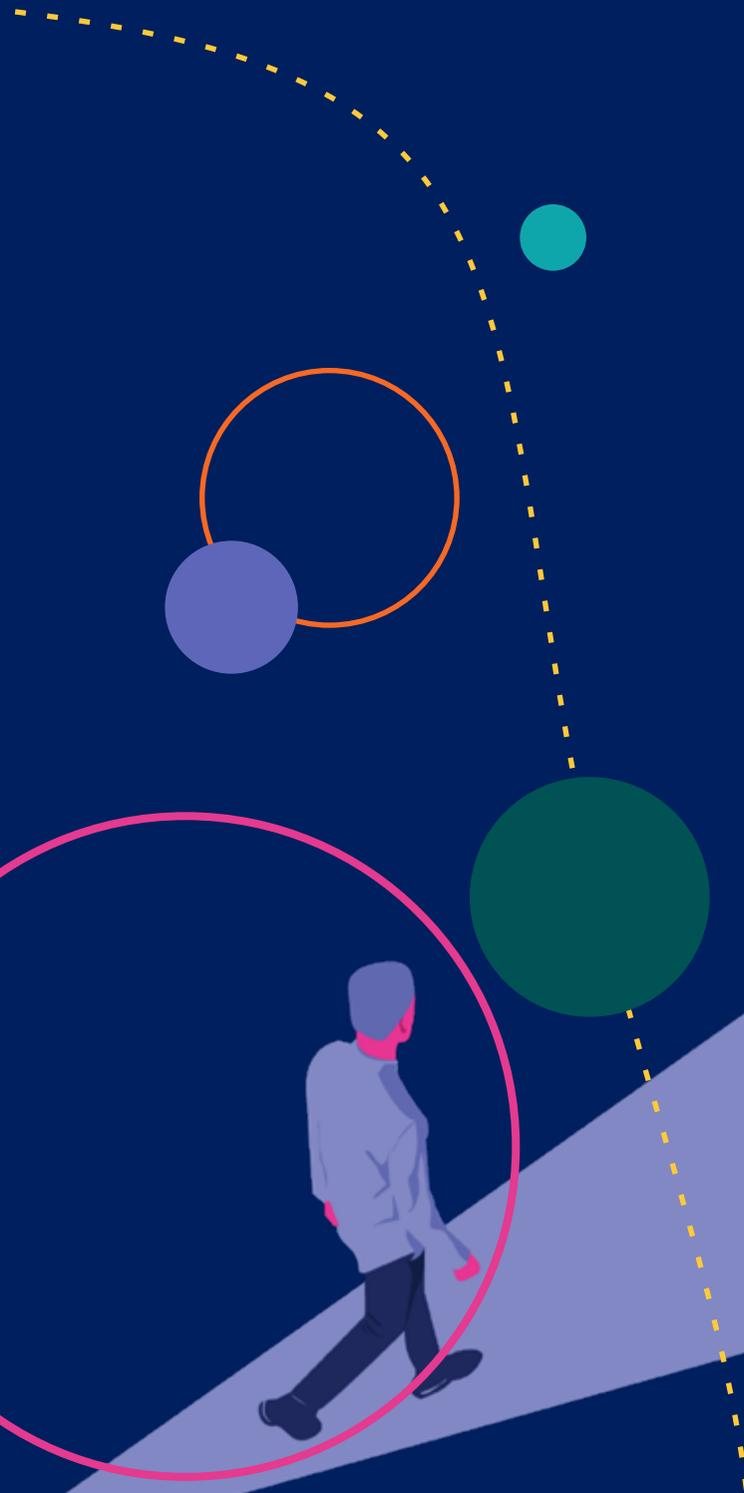




## Conviértase en líder. Actúe como si fuese el 2025.

La tecnología no nos espera. Las fuerzas y las oportunidades del mercado les brindan súper combustible a las capacidades automatizadas y de nube, impulsando a los perímetros empresariales hacia más plataformas y redes remotas. Si quisiéramos resumir los comentarios de cientos de encuestados de siete sectores y muchos países a un solo principio tecnológico, este podría ser: **Los líderes no esperan.**

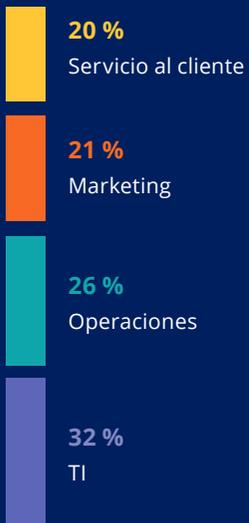
Los líderes actúan con intención. Su enfoque hacia la evolución digital es metódico y obtienen rápidas conquistas e implementaciones básicas que permiten lograr avances más complejos y ambiciosos. Con sólidas estrategias, herramientas y asociaciones, están transformando estas cinco tendencias en vectores que los impulsarán a nuevas conquistas en 2021, 2025 y en los años siguientes.



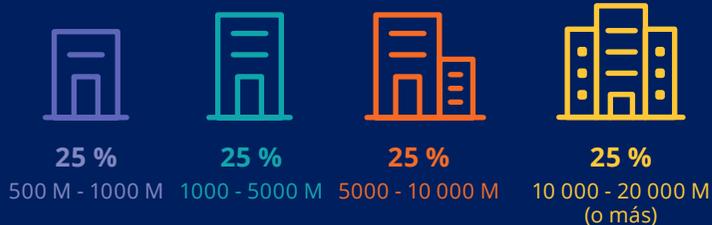
# Metodología de encuesta

Al crear el estudio, Pegasystems incluyó varias perspectivas dentro del marco empresarial, buscando de forma activa encuestados que podrían ver las cinco tendencias tecnológicas desde diferentes puntos de vista y que reciben información por parte de diferentes talentos.

## Cargo



## Puesto



## Ingresos de la empresa



## Región de la organización

#### Fuentes:

1. Forrester, "[Predictions 2020: On The Precipice of Far-Reaching Change](#)" (Predicciones 2020: En el abismo de cambios trascendentales).
2. "[Gartner Says Global IT Spending to Decline 8% in 2020 Due to Impact of COVID-19](#)" (Gartner afirma que el gasto global en TI se redujo un 8 % en 2020 debido al impacto de la COVID-19), 13 de mayo de 2020.
3. Pega, "[Artificial Intelligence in Business: Balancing Risk and Reward](#)" (Inteligencia artificial en el negocio: Un equilibrio entre riesgo y recompensa).
4. Grand View Research, "[Edge Computing Market Size, Share & Trends Analysis Report By Component \(Hardware, Software, Services, Edge-managed Platforms\), By Industry Vertical \(Healthcare, Agriculture\), By Region, And Segment Forecasts, 2020 – 2027](#)" (Informe de análisis del tamaño, participación y tendencias del mercado de la computación perimetral por componente [hardware, software, servicios y plataformas gestionadas en el perímetro], por sector industrial [atención de salud y agricultura], por región y pronósticos del segmento, 2020 – 2027), marzo de 2020.
5. Gartner, "[Top 10 Strategic Technology Trends of 2020](#)" (Principales 10 tendencias tecnológicas estratégicas de 2020).



## Acerca de Pegasystems

Pega provee software innovador que elimina la complejidad del negocio. Desde aumentar el valor del tiempo de vida del cliente hasta optimizar el servicio, pasando por un aumento de la eficacia, ayudamos a las marcas líderes del mundo a solucionar problemas con rapidez y transformarse para el mañana. Pega ayuda a los clientes a tomar mejores decisiones y llevar a cabo el trabajo con IA en tiempo real y automatización inteligente. Desde 1983, hemos construido nuestra arquitectura escalable y nuestra plataforma low-code para mantenernos al día con los cambios rápidos. Nuestras soluciones permiten ahorrar tiempo, de modo que los empleados y los clientes de nuestros clientes pueden dedicarse a las tareas más acuciantes.