



Sector Público en América Latina:

Reduciendo la brecha de habilidades digitales para modernizar a las organizaciones públicas

Junio 2021

Autores:

Daniel Pavis
Oscar Guzman

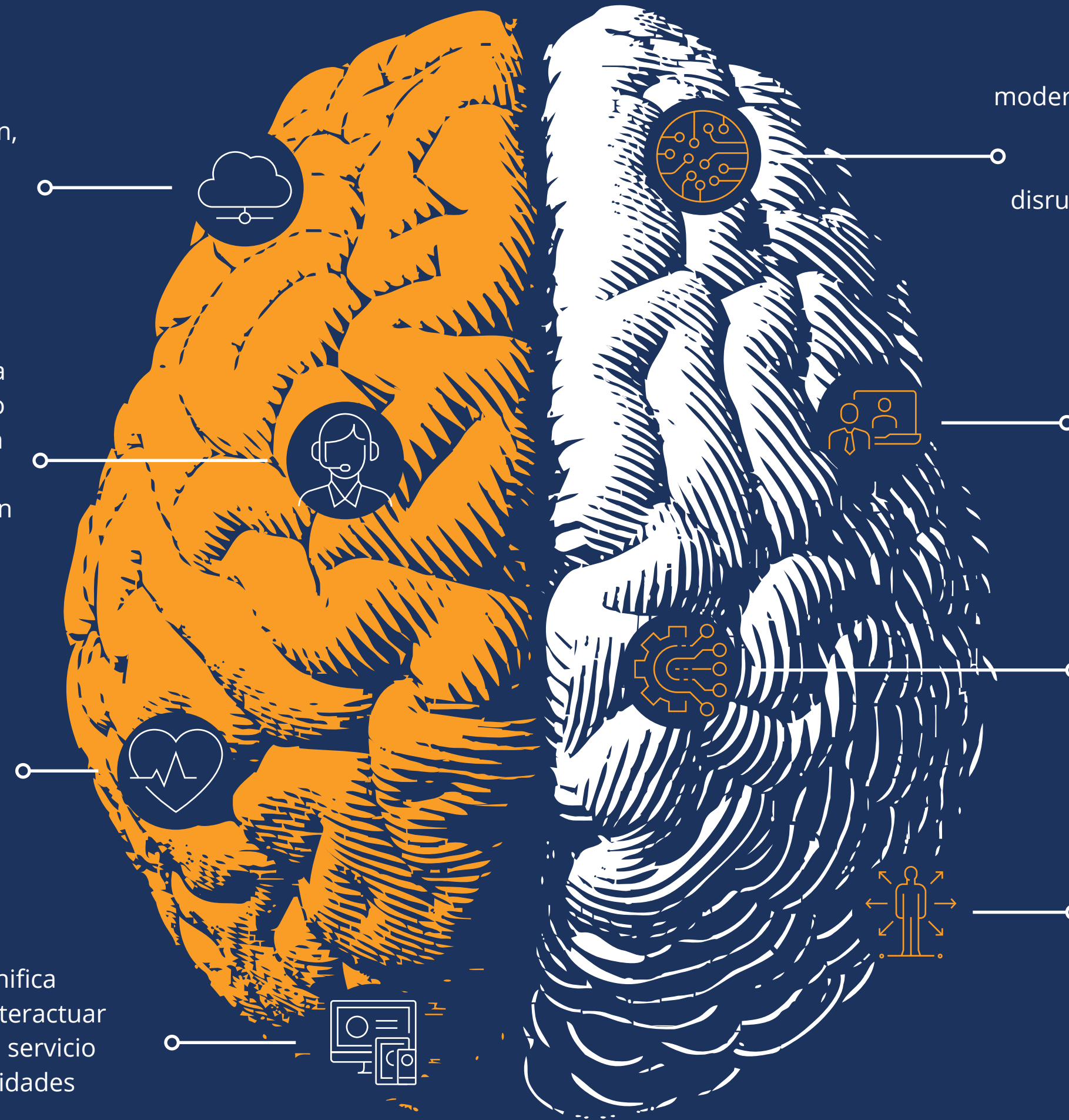
IDC #LATAM147775021

Un IDC InfoBrief, patrocinado por



Resumen ejecutivo

- 1 La pandemia aceleró la transformación digital en la búsqueda de mejores respuestas a las demandas del mercado. Las organizaciones están pasando de la remediación a la adaptación, al darse cuenta de las deficiencias en los entornos de TI y las habilidades digitales. Las tecnologías de nube ayudan a las organizaciones a ampliar sus capacidades en la nueva normalidad para mantener la competitividad.
- 2 La manera en que se entregaban servicios antes de la pandemia es la menos preferida por los ciudadanos en la nueva normalidad (que implica distanciamiento social, soporte remoto y respuesta inmediata, entre otros aspectos), principalmente en las entidades gubernamentales, las cuales están rezagadas con respecto a organizaciones de educación y salud en la adaptación a condiciones cambiantes en el lugar de trabajo.
- 3 Las organizaciones de **salud** buscan herramientas de integración y colaboración para ofrecer mejores servicios. En **educación**, las inversiones son mayores en soporte de TI, servicios en la nube y software para hacer frente a los “nuevos” métodos de aprendizaje. La mayoría de las **organizaciones gubernamentales** no estaban preparadas para el trabajo a distancia. La pandemia les hizo retomar proyectos de transformación que estaban paralizados debido a restricciones presupuestarias o que estaban planeados para algunos años más adelante.
- 4 Hay cambios en los métodos de entrega de servicios, lo que significa más canales que necesitan empleados bien capacitados para interactuar con usuarios/ciudadanos externos, desde el back office hasta el servicio al cliente. Para esto, los principales escollos son la falta de habilidades digitales y recursos de TI.



Las organizaciones del sector público en América Latina deben modernizarse para superar la resistencia al cambio y cerrar la brecha en la adopción de tecnología. Esto requiere incorporar nuevas habilidades “blandas” y “duras” para hacer frente a tecnologías disruptivas y contar con colaboradores digitales en el trabajo diario.

Los programas de capacitación en línea pueden ayudar a retener a los empleados y cerrar la brecha en las habilidades digitales, pero las preocupaciones de las organizaciones están en perder talento ya capacitado en habilidades digitales y en tener programas o herramientas para capacitar/mejorar su fuerza laboral.

Las habilidades más valiosas en la transformación digital son: diseño de servicios digitales, automatización de procesos del negocio y uso de herramientas de colaboración. Dos de tres organizaciones en América Latina consideran que reclutar talento calificado es difícil. La principal preocupación, en general, son las altas expectativas salariales del talento con las habilidades requeridas.

La mayoría de los programas para capacitar, volver a capacitar y mejorar las competencias son departamentales, y las decisiones son tomadas por la gerencia. Las organizaciones gubernamentales y educativas tienden a mejorar y volver a capacitar cuando lo consideran necesario, siguiendo un enfoque reactivo.

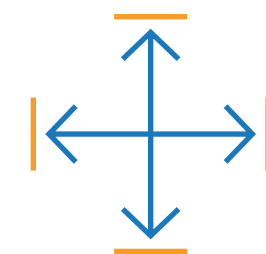
La Transformación Digital en el sector público es una cuestión de tecnología y **talento humano** con mejores y nuevas habilidades digitales

Los factores de la digitalización de las organizaciones públicas: agilidad, flexibilidad, innovación y resiliencia.



Agilidad:

Las entidades gubernamentales deben dedicar todos sus recursos personales y materiales para garantizar su correcto funcionamiento mediante la entrega de servicios públicos por parte de sus empleados desde cualquier lugar y en cualquier momento.



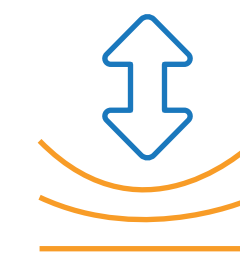
Flexibilidad:

Se reformularon numerosos trabajos y procesos, adaptándose rápidamente a la nueva modalidad de la mejor manera posible. Algunos cambios pueden ser permanentes, pero otros podrían volver al modo prepandemia. Las organizaciones públicas deben estar preparadas para confinamientos o una nueva normalidad en cualquier momento.



Innovación:

Los cambios en los modelos de negocio han solucionado muchos inconvenientes provocados por la crisis, abriendo infinitas posibilidades para la ciudadanía. Las organizaciones con el talento humano adecuado pueden aprovechar las herramientas/ sistemas existentes y adoptar nuevas tecnologías para brindar mejores servicios a usuarios y ciudadanos.



Resiliencia:

Se necesitan funcionarios y trabajadores con habilidades digitales para desarrollar una cultura digital que pueda adaptarse a los cambios. “Al 2022, las organizaciones centradas en la resiliencia digital podrán adaptarse a la interrupción y los servicios extendidos un 50% más rápido que aquéllas que se insisten en volver al negocio preexistente”.

*

Las organizaciones públicas están obligadas a abordar las demandas de los ciudadanos a través de talento humano con habilidades digitales y preparado para la hiperconectividad y el trabajo remoto.

Las habilidades digitales son fundamentales para superar la resistencia al cambio, la falta de experiencia en nuevas metodologías y las habilidades obsoletas

Los usuarios que no son de TI están más involucrados en la evaluación y el presupuesto de TI, y deben comprender sus implicaciones en la transformación digital.

Al 2025, el **50%** de las aplicaciones empresariales integrarán funcionalidades que en la actualidad no existen ...

IDC, Market Perspective: Enterprise Application Vendors Need an Ecosystem of Partners, Mar. 2021

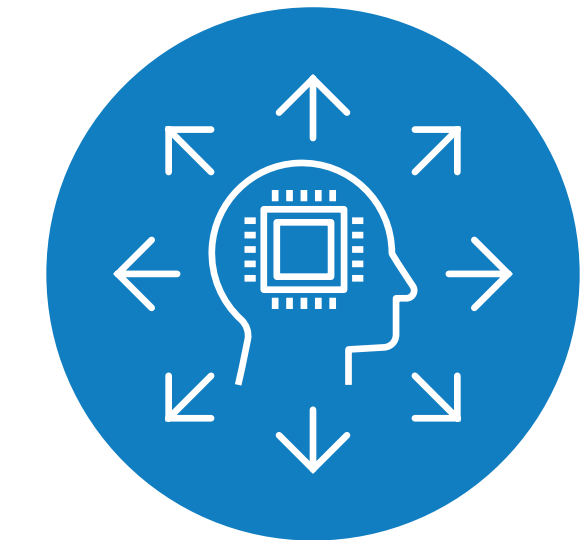
En 2025 **40%** de las habilidades básicas actuales cambiarán, y 50% de todos los empleados necesitarán volver a capacitarse a medida que aumente la adopción de tecnologías

World Economic Forum (WEC)- Future of Jobs Report, 2020:



Habilidades blandas

Formación y aceptación de nuevas formas de trabajo, quiebre de paradigmas y adopción de nuevos entornos. Así, los empleados pueden mejorar su situación laboral a mediano/largo plazo.



Habilidades duras

El conocimiento de las nuevas tecnologías requiere cursos de capacitación y certificaciones; por ejemplo, en habilidades sobre nube, gestión de datos, IA/ML y ciberseguridad, entre muchos otros.

Las organizaciones necesitan modernizar sus aplicaciones, y los empleados deben sincronizarse con tecnologías disruptivas y colaboradores digitales en su trabajo diario.

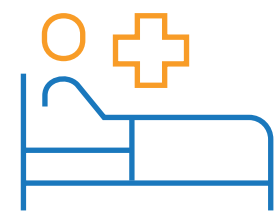
La pandemia aceleró la Transformación Digital en el Sector Público en 2020-2021

Salud



Buscando la integración

La pandemia está impulsando el cambio: gestión de eventos de alto riesgo, demanda de datos integrados, innovación, aceleración, nuevas regulaciones y estándares, refinamiento de la accesibilidad y financiamiento de la atención médica.



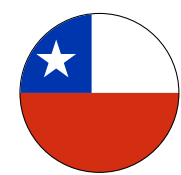
70% de los pacientes afirma que una plataforma digital y aplicaciones integradas pueden mejorar los servicios, tales como las citas médicas y la gestión inteligente de recursos (quirófanos, médicos, terapeutas, equipos, herramientas y medicamentos).

Contrastes en el gasto actual en salud (como % del PIB)



Brasil
9.8%

&



Chile
9.6%

vs



Argentina
6.6%

&



México
5.8%

Educación



Predominancia del sector público y mayores inversiones

59 al 88 por ciento de las instituciones educativas pertenecen al sector público, excepto en Colombia y Chile, que tienen una participación significativa de instituciones privadas.

La pandemia aceleró las inversiones, principalmente en servicios de TI, soluciones en la nube y software para hacer frente a los “nuevos” métodos de aprendizaje.



Para 2022, se espera más de **12%** de crecimiento en inversiones en TI, excepto en Colombia y México.

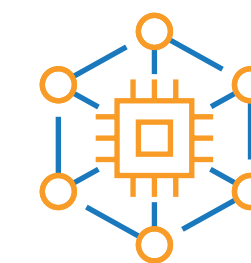
Gobierno



Retomando proyectos importantes

Muchas grandes organizaciones tuvieron que reanudar proyectos de transformación puestos en espera, impulsados por las demandas de los ciudadanos.

Las organizaciones no estaban preparadas para implementar el trabajo remoto, y se dieron cuenta de tales deficiencias durante los confinamientos iniciales.



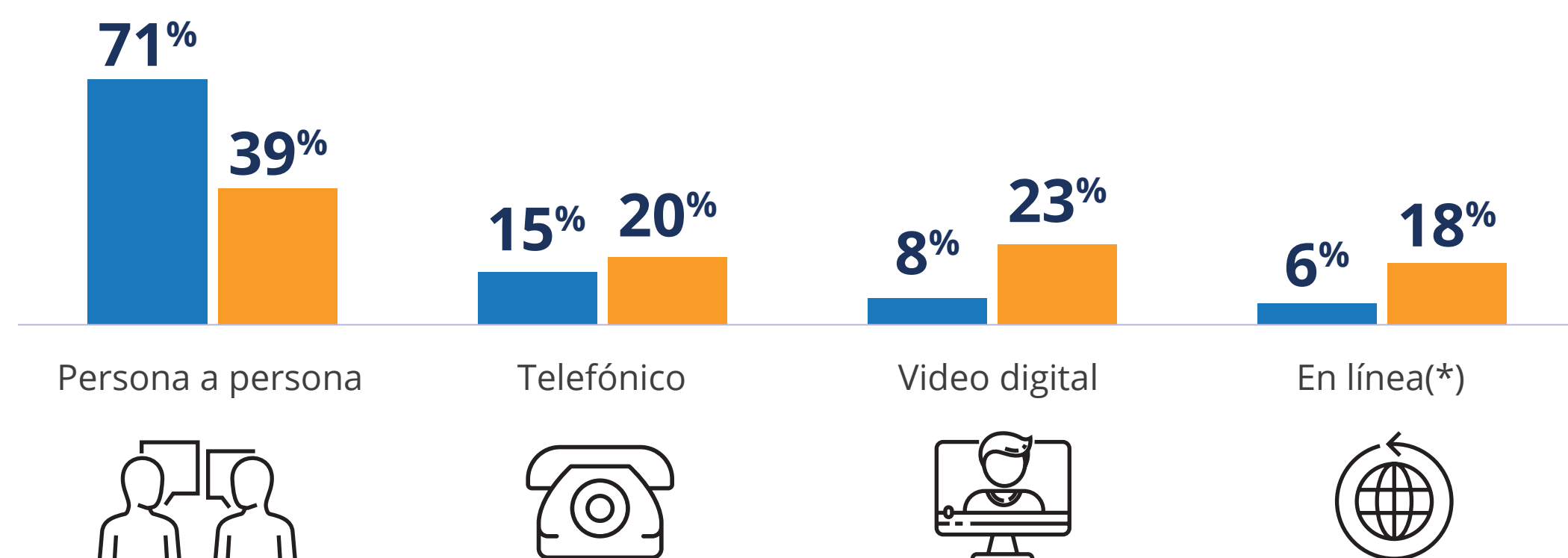
Los ciudadanos están dispuestos a adoptar permanentemente los servicios digitales. Por otro lado, la penetración promedio de Internet en los hogares es de **50%** en **América Latina**; en **América Central**, del **38%**. Tanto los ciudadanos como el gobierno deben avanzar en la digitalización.

Hay cambios significativos en las operaciones y la entrega de servicios debido a la pandemia

Los ciudadanos están impulsando cambios en los métodos de entrega e interacción realizados por las organizaciones del sector público.

Métodos de entrega de servicios

● Pre-pandemia ● Post-pandemia



(*) vía portal web, chat, chatbot, WhatsApp y correo electrónico.



Tener más canales requiere empleados (personal de TI y no TI) bien capacitados para interactuar con usuarios externos y sistemas desde el back office hasta el servicio al usuario/ciudadano.



El aumento de la adopción de videollamadas digitales exigirá mayores habilidades de comunicación y colaboración, y más recursos de TI.



Las crecientes interacciones en línea de clientes y ciudadanos, y la necesidad de responder rápidamente, exigirán de las organizaciones de TI personal bien preparado para la arquitectura y gestión de la nube, ciencia de datos, redes, DevOps, etc.

¿Cómo abordar esto?: invirtiendo en capacitación y desarrollo de habilidades digitales.



58% de las organizaciones públicas están invirtiendo en capacitación/formación para mejorar las habilidades digitales de la fuerza laboral.

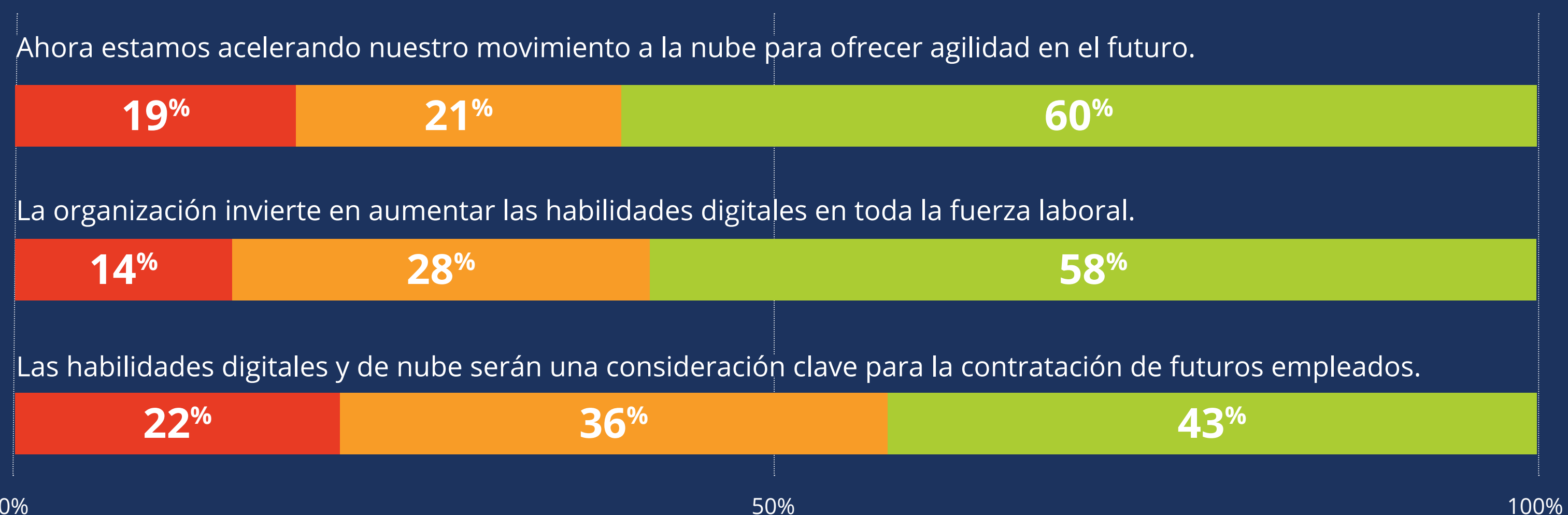


42% consideran que las habilidades digitales y de nube son esenciales a la hora de contratar a futuros empleados.

Las organizaciones aumentan la inversión en capacitación en habilidades digitales, al tiempo que aceleran su transición a la nube, motivadas por cambios en los métodos de entrega de servicios

Impacto de los cambios en la entrega de servicios

● No estoy de acuerdo ● Ni de acuerdo/desacuerdo ● De acuerdo



Las organizaciones se mueven a la nube para ganar agilidad e invertir más en capacitación para mejorar las habilidades digitales de la fuerza laboral con el fin de cumplir con los nuevos métodos de entrega de servicios.

Las organizaciones de América Latina están más inclinadas a capacitar al personal para aumentar las habilidades digitales que a enfocarse en sopesar las habilidades digitales y de nube de los candidatos en sus procesos de contratación, en un contexto en el que 60% de las organizaciones acelerarán su transición a la nube.

Al contratar nuevos talentos, RR.HH. buscará habilidades digitales y de nube.



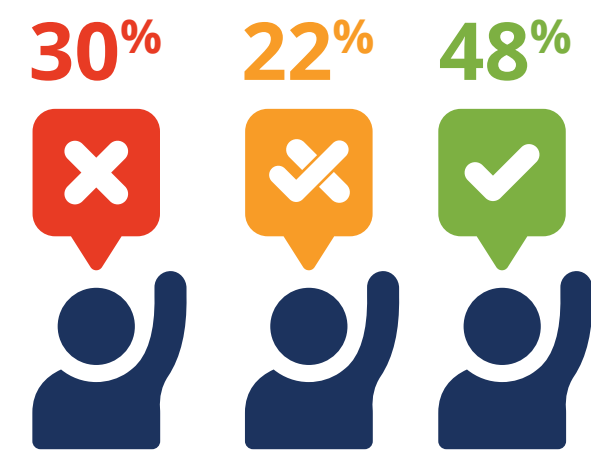
La falta de habilidades digitales, ya sea en departamentos distintos a TI o en el de TI, es el principal desafío para el sector público

La brecha de habilidades y la inaccesibilidad a los equipos de TI y la conectividad contribuyen a:

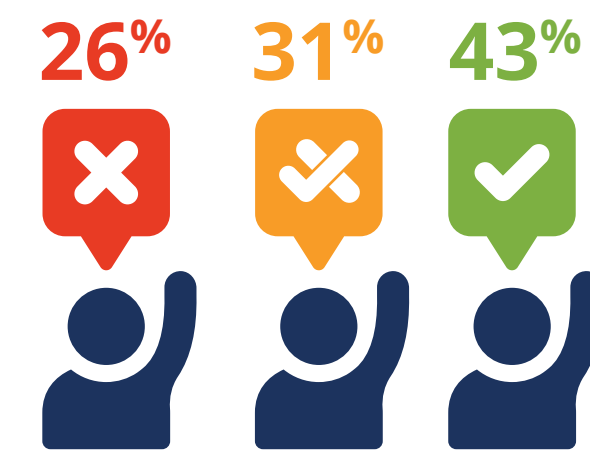
- Resistencia al cambio sin una cultura organizacional y un sentido de responsabilidad.
- Menores niveles en la entrega de servicios por la falta de conocimientos y herramientas para responder mejor a los ciudadanos y usuarios.
- Desconocimiento de las implicaciones tecnológicas sobre los nuevos modelos de negocio, desaprovechando la oportunidad de involucrarse en los proyectos.

Desafíos para los cambios en entrega de servicios

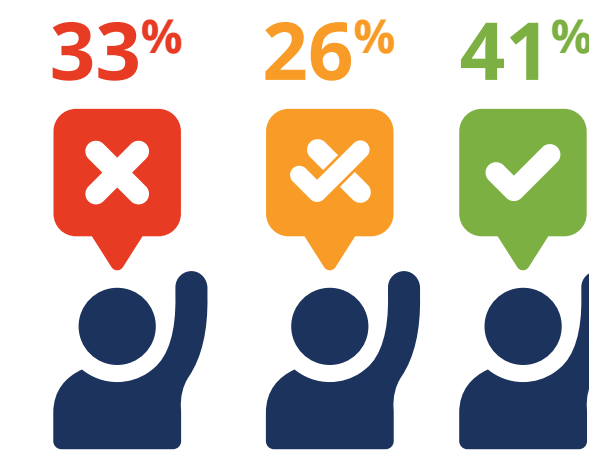
● No estoy de acuerdo ● Ni de acuerdo/desacuerdo ● De acuerdo



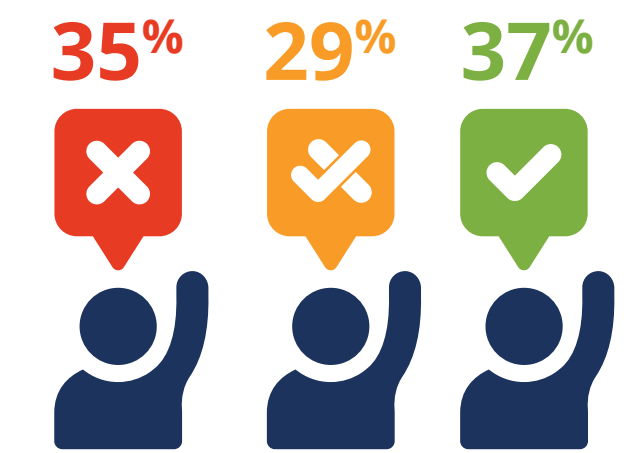
Nuestra fuerza laboral no cuenta con las habilidades y soluciones de TI necesarias



Acceso ineficiente a equipos/conectividad de TI

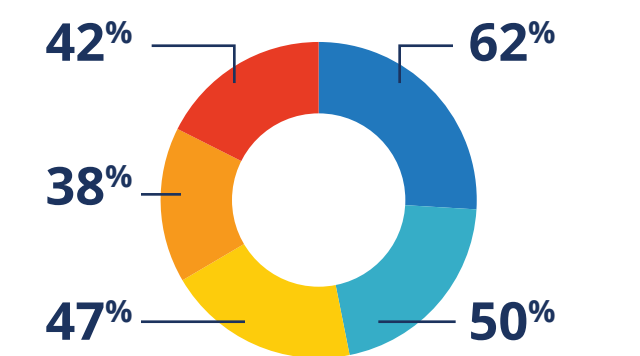


Nuestros empleados carecen de habilidades digitales

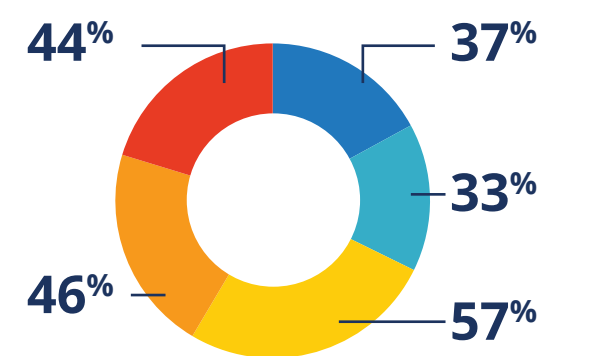


Nuestra fuerza laboral no cuenta con las habilidades y soluciones de TI necesarias

Desafíos por país

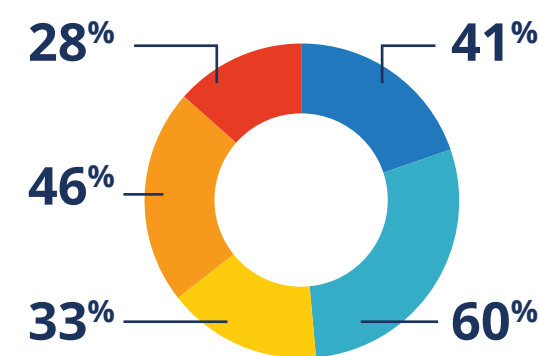


La fuerza laboral (no del área de TI) carece de habilidades digitales para el trabajo remoto

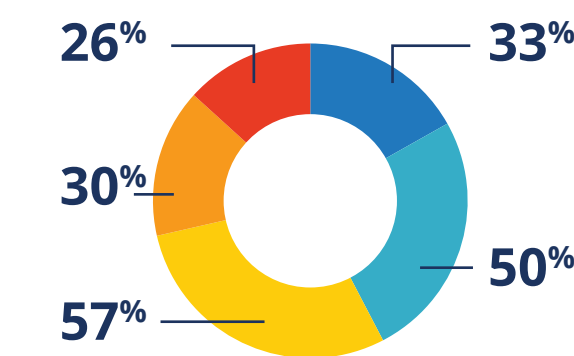


Acceso ineficiente a equipos/conectividad de TI

● Argentina ● Brasil ● Chile ● Colombia ● México



Nuestros empleados carecen de habilidades digitales



Nuestra fuerza laboral no cuenta con las habilidades y soluciones de TI necesarias



Para las organizaciones **chilenas** y **brasileñas**, la principal preocupación es el acceso ineficiente a los equipos de TI y la conectividad.



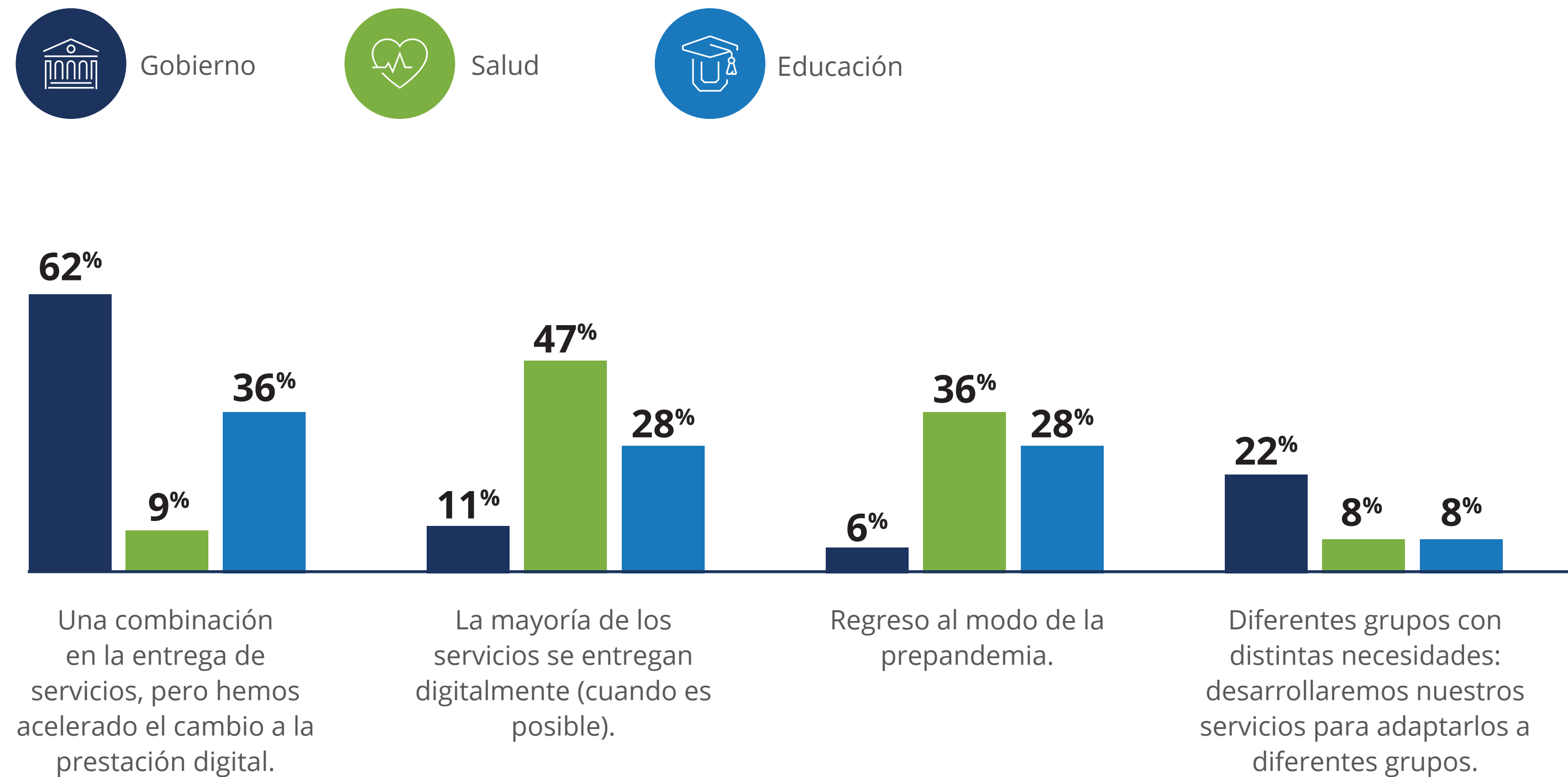
Para las organizaciones **mexicanas**, el problema principal está en las habilidades en áreas no informáticas para implementar el trabajo remoto.



Para las organizaciones **argentinas**, la falta de habilidades digitales y el acceso ineficiente a TI y conectividad tienen un impacto en la entrega de sus servicios.

Las organizaciones del sector público no deben concentrarse en restaurar los modelos anteriores de negocio y TI

Preferencia en la entrega de servicios por sector



Antes de la pandemia, tanto los usuarios como los ciudadanos estaban acostumbrados a las interacciones en persona o por teléfono.

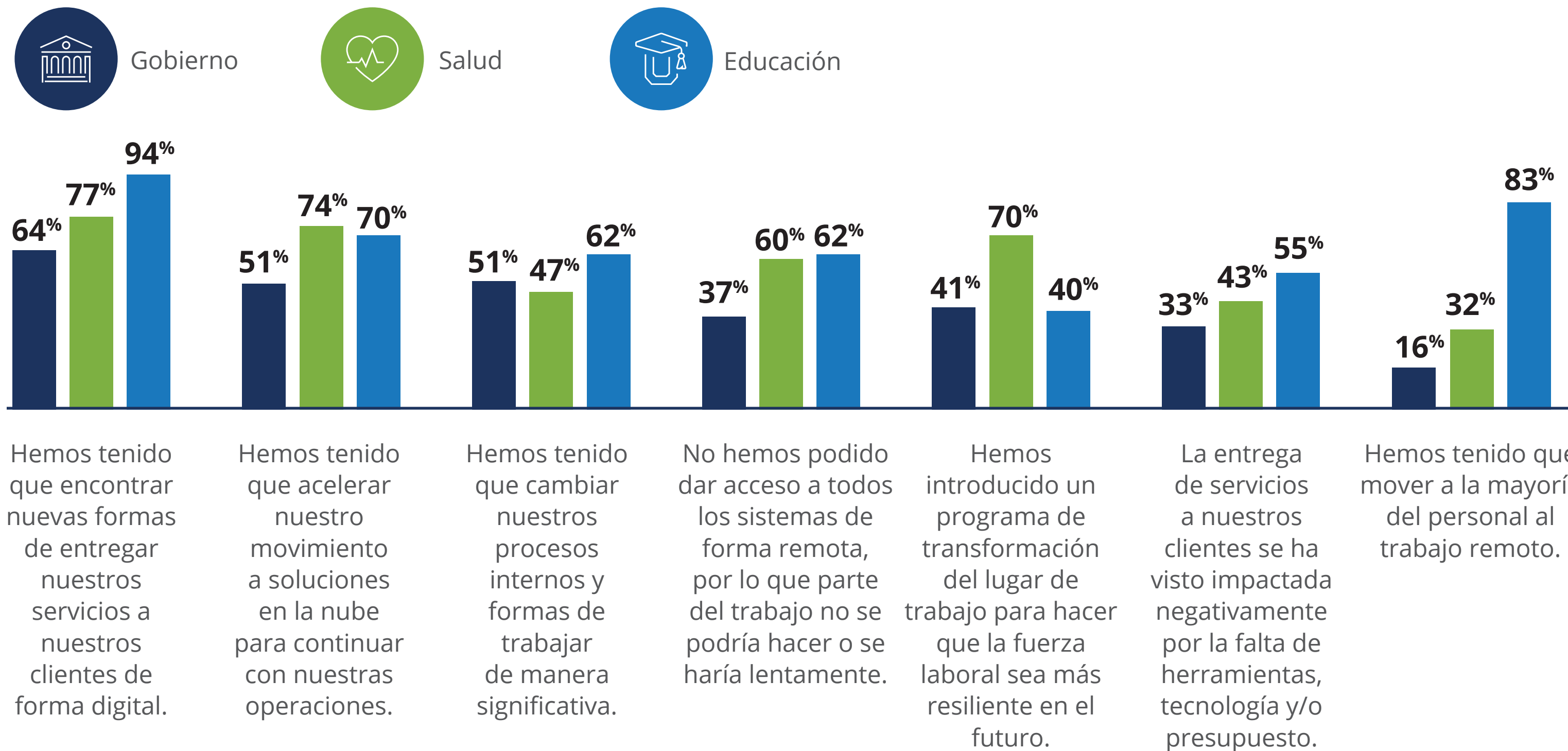
Debido al confinamiento y las restricciones de movilidad, la modalidad de la prepandemia es la menos preferida, sobre todo en las organizaciones gubernamentales, ya que los ciudadanos están adoptando métodos remotos y sin contacto para recibir servicios.

A partir de ahora, los ciudadanos y los usuarios esperarán una mezcla de experiencias físicas y digitales.

Los usuarios de salud son los que más demandan servicios digitales en la medida de lo posible.

Impacto en la fuerza laboral: las organizaciones gubernamentales son más reacias a adaptarse a las condiciones cambiantes en el lugar de trabajo que las empresas de educación y salud

Impacto en la fuerza de trabajo por sector



Educación

Tienden a acelerar la transformación digital y a visualizar nuevas formas de brindar servicios.



Salud

Les preocupa no poder acceder a los sistemas o tener una entrega de servicios lenta.



Gobierno

Menos enfocado en hacer transformaciones para tener una fuerza laboral más resiliente.



Los programas de capacitación en línea pueden ayudar a retener a los empleados y reducir la brecha de habilidades digitales en América Latina



56%

de las organizaciones consideran que su capacidad para adquirir habilidades digitales está limitada; esto se acentúa en el sector gubernamental y de salud.



51%

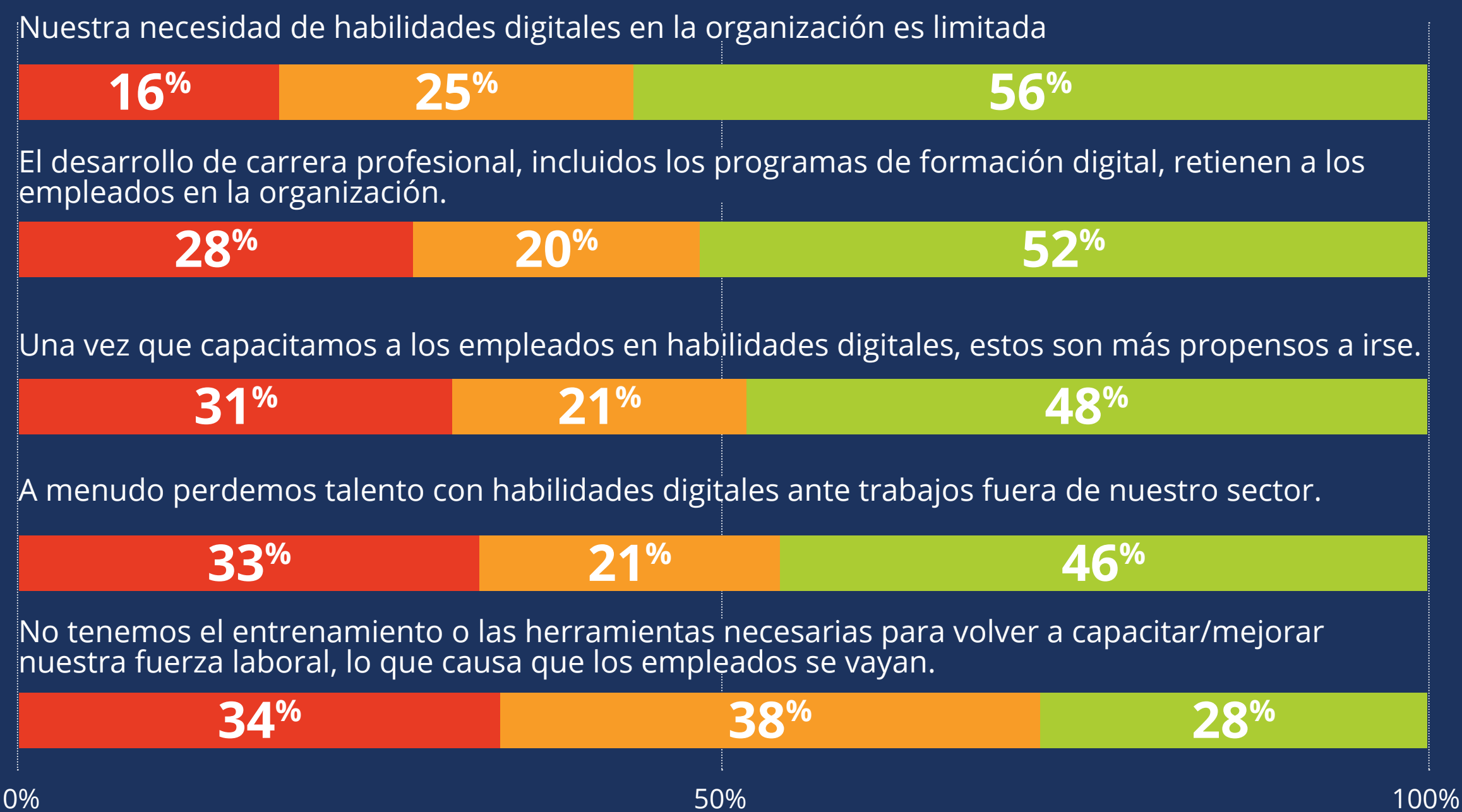
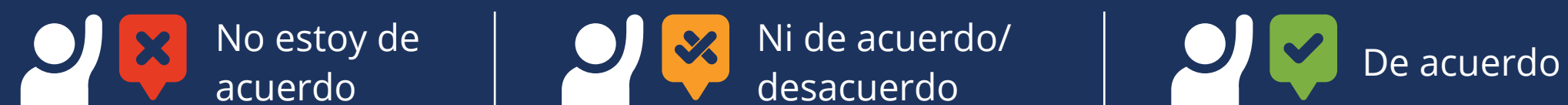
de las empresas considera que un programa de desarrollo profesional, que incluya las habilidades digitales, es la mejor manera de retener a los empleados.



Sin embargo, una gran parte de las organizaciones está preocupada por:

- Perder talento entrenado en habilidades digitales.
- Perder talento ante trabajos en otros sectores de la economía.
- No tener programas o herramientas para capacitar/mejorar habilidades de su fuerza laboral.

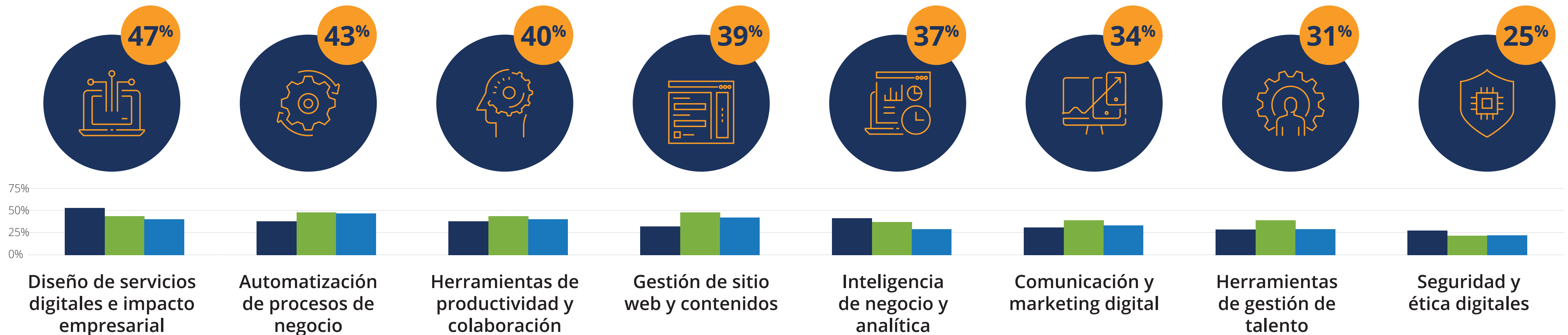
Las preocupaciones por retener al personal



Las habilidades que ayudan en la transformación de los procesos de negocio son las más consideradas

Habilidades digitales deseadas por los sectores en América Latina

● Government ● Healthcare ● Education



Gobierno



Busca rediseñar servicios, apuntando a la automatización de procesos, productividad y trabajo colaborativo.

Salud



La pandemia ha obligado a buscar un eficaz servicio al cliente/usuario a través de herramientas de colaboración y gestión de contenidos.

Educación

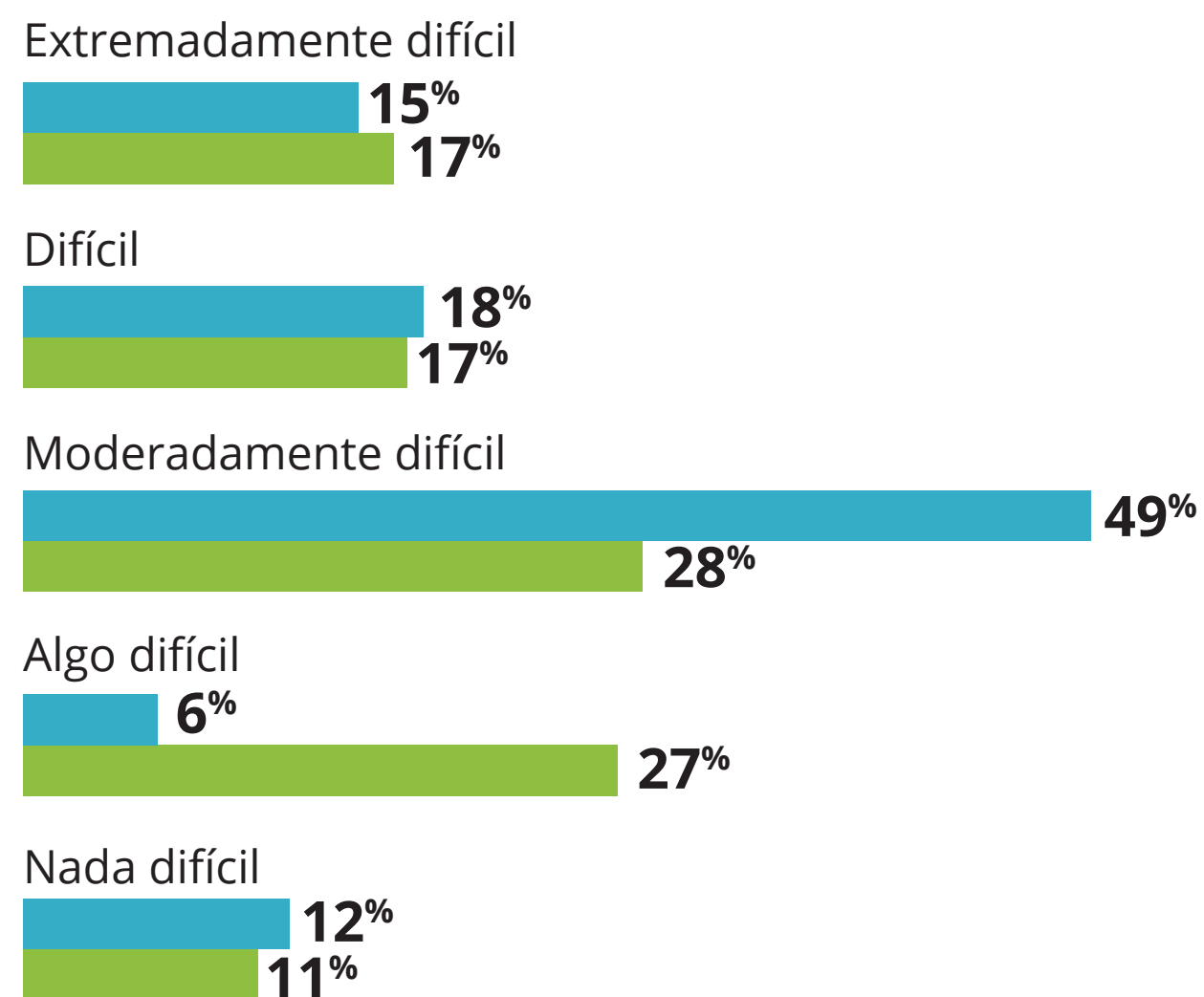


Acostumbrado a la gestión de contenido y los sistemas de back-office, ahora preocupado por la automatización de procesos de negocio, las comunicaciones y el marketing digital, apoyado en la analítica e inteligencia artificial.

Los departamentos de TI enfrentan más desafíos que otros departamentos para contratar a los mejores talentos digitales

Dificultades para reclutar al mejor talento- área de negocio vs TI

● TI ● Área de negocio



Área distinta a TI



2 de 3 organizaciones en América Latina consideran que reclutar talento calificado es desde moderada a extremadamente difícil.

Para las **organizaciones educativas** es menos difícil encontrar talento con suficientes habilidades que para las entidades gubernamentales y de salud.

TI



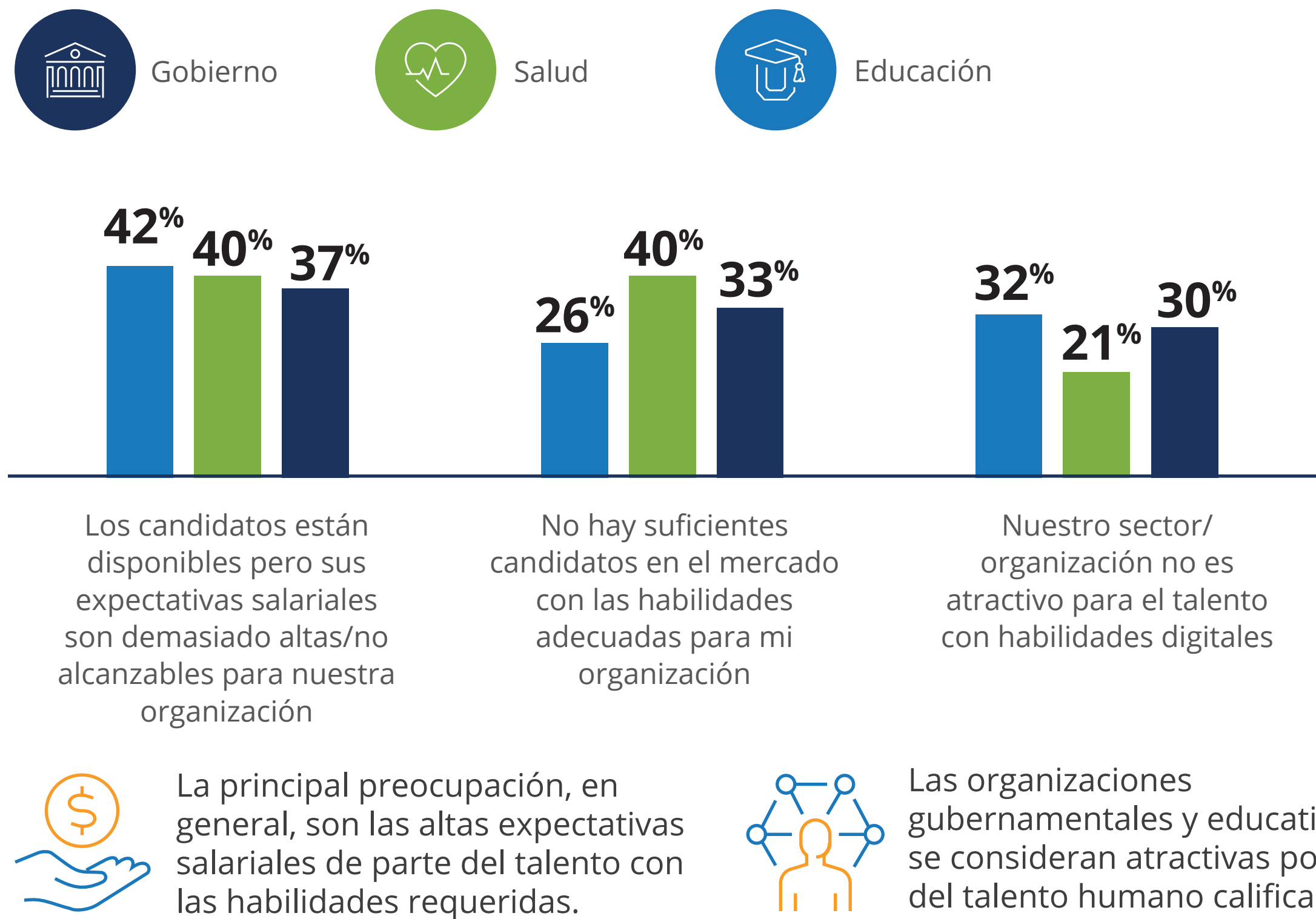
Mayor presión para los líderes de TI: 82% consideran que es desde moderada a extremadamente difícil encontrar talento humano calificado.

Las **organizaciones de educación** y salud están más preocupadas por encontrar talento de TI para sus estrategias digitales.

De acuerdo con la publicación *IDC FutureScape 2021, Worldwide IT Industry 2021 Predictions and Latin America Predictions*, hacia 2023, más de 50% de los esfuerzos por la fuerza de trabajo híbrida y de automatización empresarial en América Latina pueden retrasarse o fallar debido a la falta de inversión en la creación de equipos de TI y DevOps con las herramienta y habilidades adecuadas.

La falta de las habilidades adecuadas y altas expectativas salariales son las principales barreras para conseguir los mejores talentos

Principales barreras por segmento



Las expectativas salariales son más altas en Chile. Las organizaciones chilenas están menos preocupadas por encontrar suficientes candidatos en el mercado. Las organizaciones gubernamentales de Argentina y Colombia están más preocupadas por ser atractivas para el talento con habilidades digitales.

Principales barreras por país

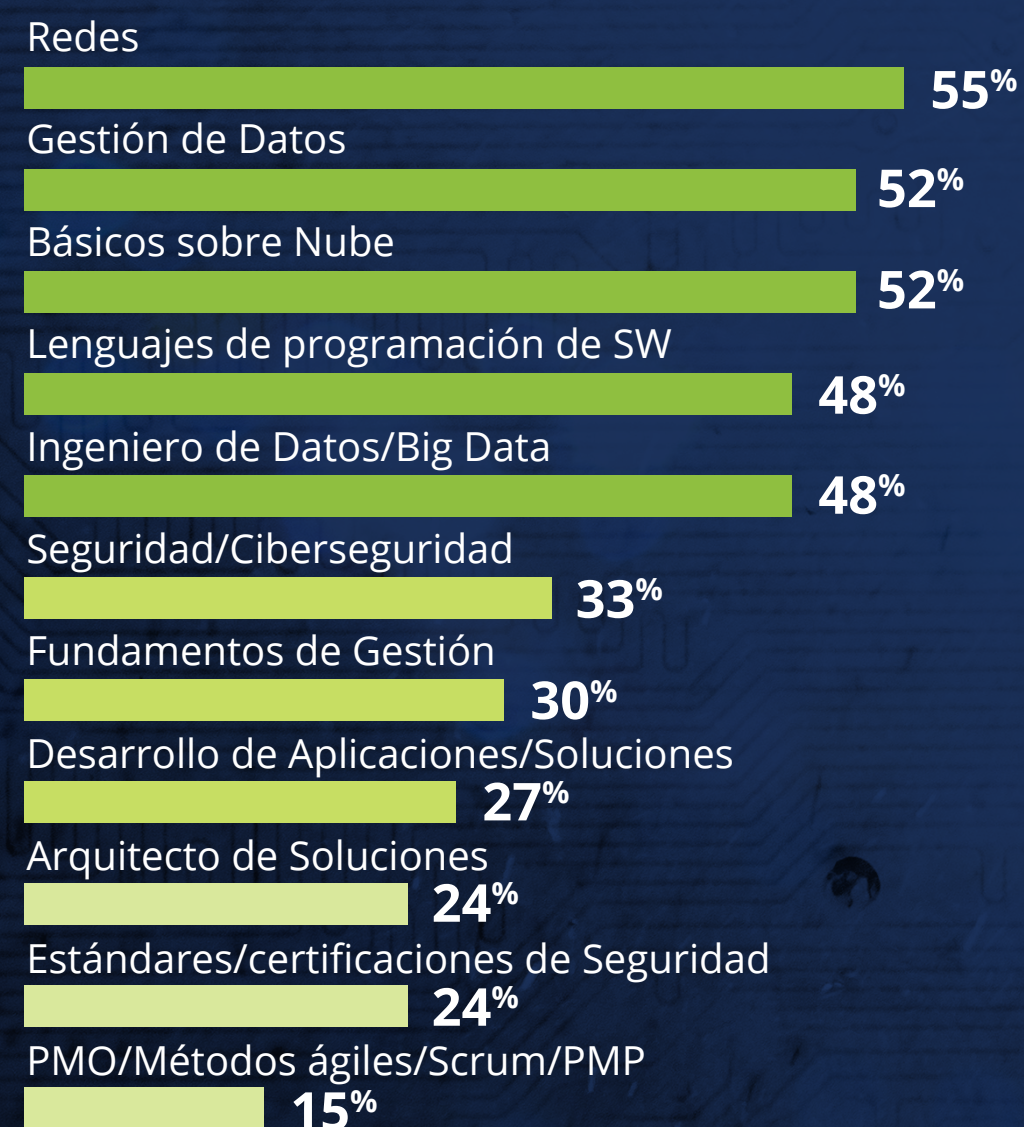


Las certificaciones más demandadas y las habilidades deseadas en TI deben alinearse con las necesidades de las áreas de negocio con respecto al diseño de servicios, automatización de procesos, la productividad y la colaboración

Gestión/ingeniería de datos, redes, nube y lenguajes de programación dominan los requisitos de certificación. La ciberseguridad destaca en el sector educativo.



Certificaciones más demandadas en departamentos de TI del sector público en LATAM



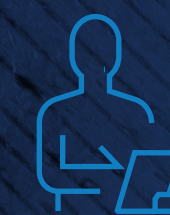
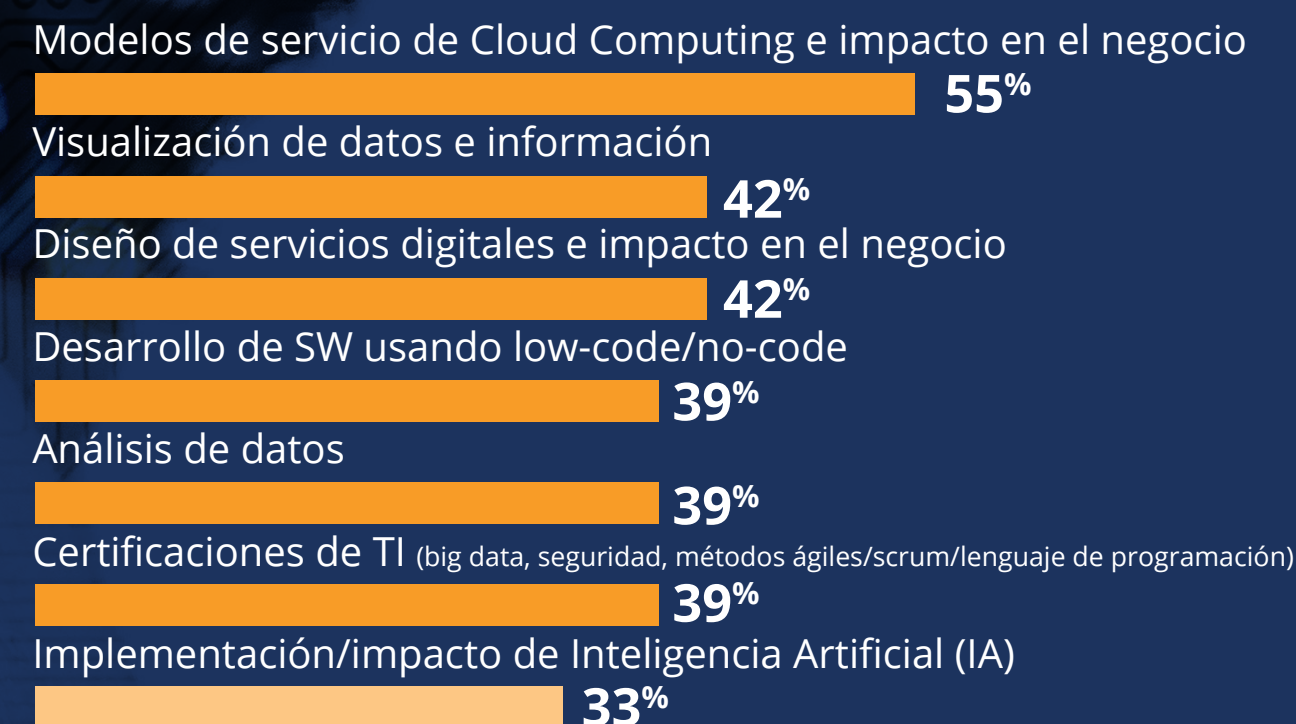
Competencia en modelos de servicios en la nube e impacto empresarial; visualización de datos y el servicio digital van seguidos de nuevas herramientas de desarrollo (Low-code/No-code) y analítica para acelerar la entrega de aplicaciones (time to market) y analizar datos.

Las áreas que no son de TI deben estar más involucradas en la construcción de modelos de negocio, donde la automatización, la productividad, la colaboración y la gestión de contenido juegan un papel en la competitividad.

Las habilidades digitales avanzadas que son más demandadas:



TI



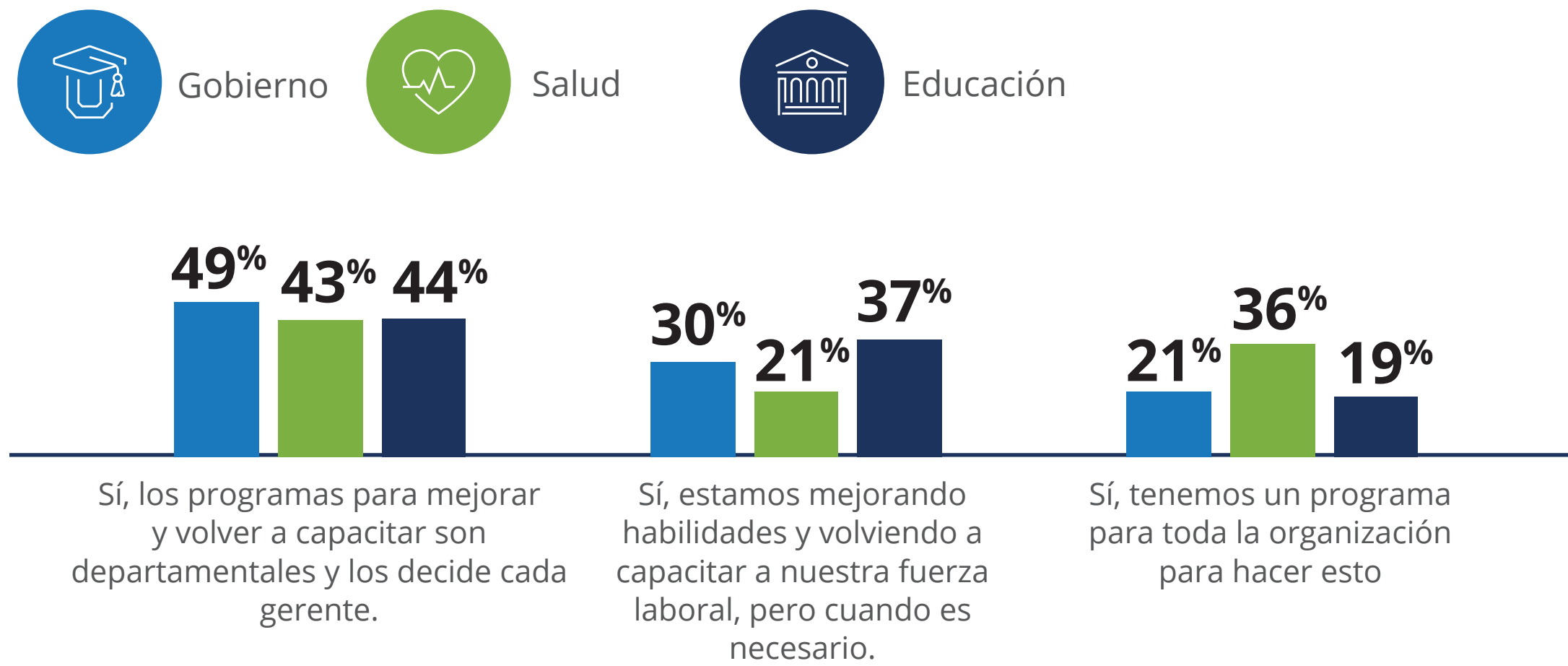
Áreas distintas a TI



A medida que la tecnología evoluciona, mayor es la brecha en las habilidades digitales.

La mayoría de las organizaciones implementan programas para capacitar, reentrenar y mejorar las habilidades para su fuerza laboral.

Programas para volver a capacitar y mejorar las habilidades



Sin embargo, estos programas son departamentales y las decisiones las toman los gerentes..

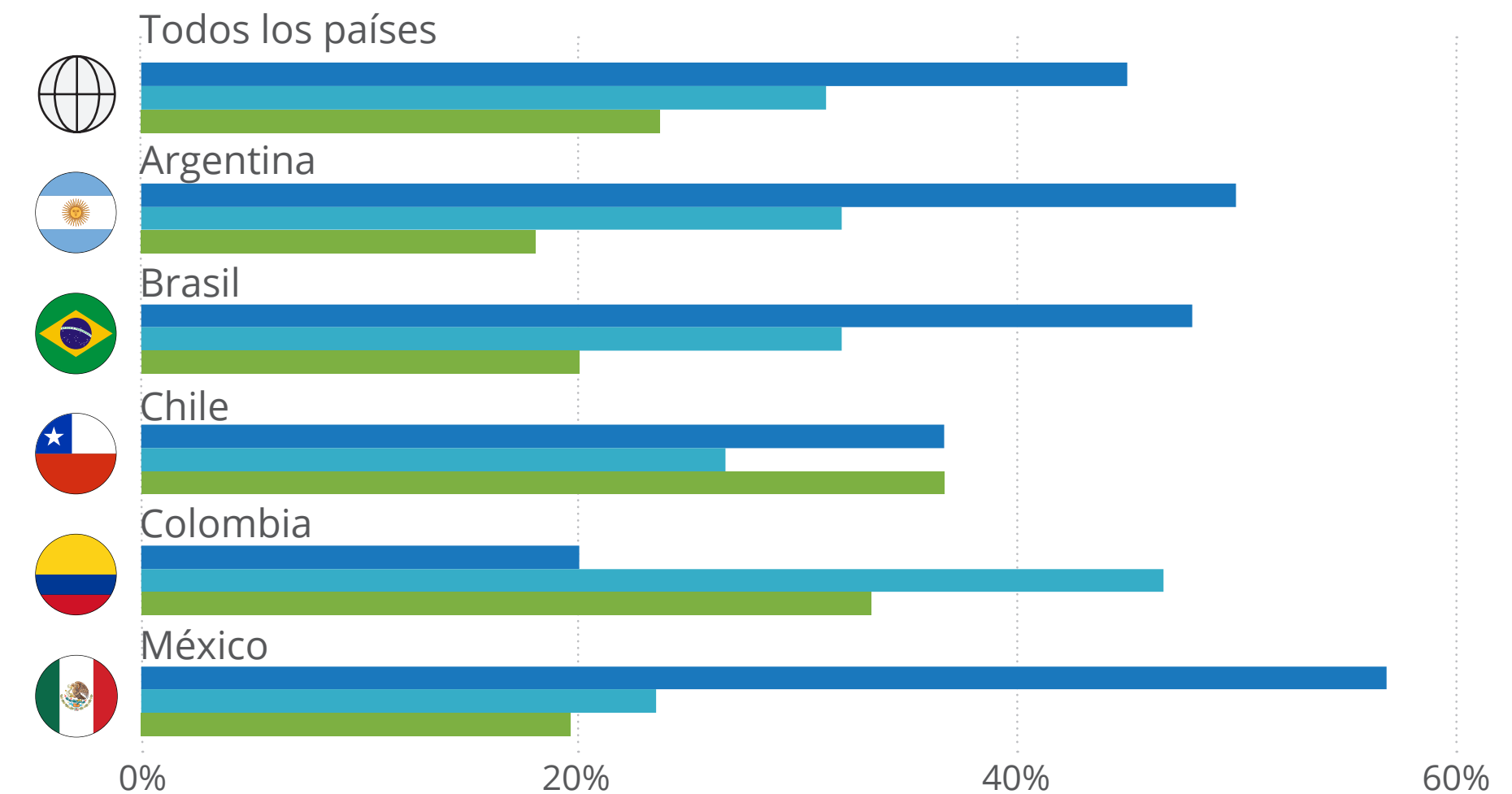
Las organizaciones gubernamentales y educativas tienden a realizar entrenamientos para mejorar habilidades y volver a capacitar cuando es necesario, siguiendo un enfoque reactivo.

Opinión de IDC: La madurez de la transformación digital no debe depender de iniciativas reactivas y aisladas (o en silos). Se necesita un enfoque holístico y estratégico para el desarrollo de habilidades para garantizar que organizaciones públicas cuenten con las habilidades digitales que se necesitan en el futuro.

El desafío para muchas organizaciones es el equilibrio entre retener y atraer nuevos talentos que puedan ayudar a cerrar la brecha de habilidades digitales.

Programas para mejorar las habilidades y volver a capacitar

● Departamental ● Ad-hoc ● A lo largo de la empresa



Las organizaciones colombianas prefieren los programas ad-hoc, pero las chilenas recurren a la formación y capacitación en toda la empresa, lo que podría ayudarlas a construir una cultura organizacional.

Mejores prácticas en Latinoamérica: fomentar una cultura de innovación, formación e inclusión para atraer y retener talentos valiosos en el sector público

Inversión en el desarrollo de la fuerza laboral y creación de una cultura de aprendizaje continuo para retener el talento existente y atraer al nuevo talento.

Algunos gobiernos federales o centrales están implementando iniciativas de Servicio de Carrera Profesional* como una política para ayudar a los funcionarios y trabajadores del gobierno a convertirse en profesionales y aprovechar la eficiencia en la gestión pública a través de:



Meritocracia



Desarrollo de talento



Legalidad



Lealtad institucional



Vocación de servicio



Igualdad de oportunidades

Esfuerzos conjuntos con proveedores de tecnología, instituciones educativas y empresas privadas para cultivar habilidades digitales y respaldar una afluencia saludable de talento para la región.

La inclusión de diversas generaciones ayuda a aprovechar al máximo sus experiencias y conocimientos:

○ **Centennials/Millennials:**

- Nativos digitales
- Pragmáticos
- Dispuestos a asumir riesgos e innovar

○ **Generaciones mayores:**

- Experimentaron la transición a lo digital
- Acostumbrados al trabajo en equipo

Construir una cultura de lugar de trabajo inclusiva, donde las mujeres estén empoderadas para recibir la capacitación que necesitan para tener éxito en roles tecnológicos y desarrollarse en el liderazgo.



Áreas clave qué atender

Desafíos



Las organizaciones del sector público no deben aferrarse en restaurar los anteriores niveles de negocio y resiliencia de TI. Los ciudadanos y los usuarios exigirán una combinación de experiencias físicas y digitales, por lo que más canales necesitan empleados bien capacitados.

La mayoría de las organizaciones públicas no estaban preparadas para implementar el trabajo remoto y se dieron cuenta de las deficiencias durante los confinamientos iniciales.

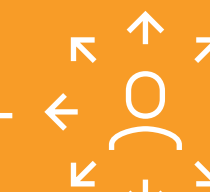
Los programas de capacitación suelen ser departamentales.

Los programas de capacitación en línea pueden ayudar a reducir la brecha en las habilidades digitales. La preocupación es perder talento cuando se capacita en habilidades digitales y las altas expectativas salariales de trabajadores o candidatos calificados.

Las organizaciones gubernamentales y educativas no se consideran tan atractivas para el talento calificado.

Las organizaciones públicas pueden aprovechar el conocimiento y la experiencia de diferentes generaciones y géneros.

Oportunidades



Más allá de la adopción de tecnologías disruptivas, la transformación digital es una cuestión de talento humano en toda la organización (TI y no TI) con nuevas habilidades para brindar mejores servicios a clientes y ciudadanos.

La transformación digital requiere iniciativas en toda la organización (no de manera departamental) para la formación y capacitación de los empleados, a fin de construir una cultura organizacional.

Se necesitan programas de capacitación para desarrollar las habilidades más valiosas para la transformación digital: diseño de servicios digitales, automatización de procesos de negocio y dominio de herramientas de colaboración.

La mejor manera de atraer y retener a los mejores talentos es instrumentando programas de desarrollo profesional que incluyan habilidades digitales. Se necesita un enfoque holístico y estratégico para el desarrollo de habilidades que garantice que la organización cuente con los mejores talentos con las habilidades digitales necesarias para el futuro.



1 Capacitar, mejorar y Volver a capacitar



2 Desarrollo de carrera



3 Inclusión

Acerca de

AWS

El gobierno, la educación y las organizaciones sin fines de lucro enfrentan desafíos únicos para lograr misiones complejas con recursos limitados. Decenas de miles de organizaciones del sector público de todo el mundo que participan en proyectos de computación en la nube recurren abrumadoramente al poder y la velocidad de Amazon Web Services (AWS) cuando quieren servir a los ciudadanos de manera más efectiva, lograr avances científicos, llegar a constituyentes más amplios, volver a capacitar a los equipos existentes, atraer a las mentes más brillantes y poner más de su tiempo y recursos en sus misiones principales. Las organizaciones del sector público de todos los tamaños utilizan AWS para allanar el camino a la innovación y, en última instancia, hacer del mundo un lugar mejor a través de la tecnología. Para obtener más información sobre AWS en el sector público, visítenos en aws.amazon.com/publicsector.

AWS e Intel

AWS e Intel han trabajado juntos durante más de 14 años para desarrollar, crear y dar soporte a servicios en la nube diseñados para administrar costos y complejidad, acelerar los resultados empresariales y escalar para satisfacer los requisitos informáticos actuales y futuros. Los procesadores Intel proporcionan la base de muchos servicios de computación en la nube implementados en AWS. Las instancias de Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2) con procesadores escalables Intel Xeon tienen la mayor amplitud, alcance global y disponibilidad de las instancias de computación en todas las geografías de AWS. Para obtener más información, visítenos en aws.amazon.com/intel.



Acerca de IDC



International Data Corporation (IDC) es el principal proveedor mundial de inteligencia de mercado, servicios de asesoría y eventos para mercados de tecnología de información, telecomunicaciones y tecnología de consumo. IDC ayuda a profesionales de TI, ejecutivos de empresas y a la comunidad de inversores a tomar decisiones sobre la compra de tecnologías y la estrategia empresarial. Más de 1100 analistas de IDC proporcionan sus conocimientos especializados a nivel mundial, regional y local sobre tecnología u oportunidades del sector, así como sobre tendencias en más de 110 países de todo el mundo. Durante 50 años, IDC ha proporcionado conocimientos estratégicos para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos empresariales clave. IDC es una filial de IDG, la compañía líder mundial en medios de comunicación, investigación y eventos sobre tecnología de la información.

IDC UK

5th Floor, Ealing Cross,
85 Uxbridge Road
London
W5 5TH (Reino Unido)
44.208.987.7100
Twitter: @IDC
idc-community.com
www.idc.com

Sede Corporativa

140 Kendrick Street,
Edificio B, Needham,
MA 02494 Estados Unidos
508.872.8200
www.idc.com

Derechos de autor y restricciones

La publicación externa de información y datos de IDC que incluyan cualquier información de IDC que se vaya a utilizar con fines publicitarios, en notas de prensa u otro tipo de publicación requiere la aprobación previa por escrito de IDC. Para solicitar permiso, puedes ponerte en contacto con el departamento de información de Custom Solutions en el número 508-988-7610 o en la dirección permissions@idc.com. La traducción y/o localización de este documento requiere una licencia adicional de IDC. Para obtener más información sobre IDC, visita www.idc.com. Para obtener más información sobre IDC Custom Solutions, visita http://www.idc.com/prodserv/custom_solutions/index.jsp.

Sede Corporativa: 140 Kendrick Street, Edificio B, Needham, MA 02494 Estados Unidos P. 508.872.8200 www.idc.com

Derechos de autor, 2021 IDC. Queda prohibida la reproducción de esta publicación sin autorización. Todos los derechos reservados.