

CAPITAL HUMANO

Cochabamba, domingo 1 de mayo de 2022



El capital humano es la fuerza que mueve a las empresas

Empresas

Las organizaciones más destacadas valoran el aporte de su personal y lo capacitan.

Aporte

Las compañías dependen del talento, creatividad y capacidad de sus funcionarios.



Personal. El trabajo del personal es importante para el éxito de las empresas.

El capital humano es la fuerza que mueve a las empresas

Relevancia. La capacidad productiva de una empresa se encuentra en su capital humano; su trabajo, experiencia y desempeño son fundamentales para las empresas

.....
REDACCIÓN CENTRAL
Los Tiempos

El capital humano es el elemento más importante de cualquier organización, y hace referencia a la productividad de los trabajadores, dependiendo de la experiencia laboral y de su formación.

El trabajo de los colaboradores es clave para la realización de las tareas es imprescindible para el éxito de las empresas.

Para el economista Germán Molina, el desempeño del capital humano es muy importante porque de este y la tecnología depende el éxito de una empresa.

Para las compañías es fundamental el trabajo del personal, sus habilidades y conocimiento, por lo que es igual de importante que el capital físico o financiero.

Mientras más capaz sea el equipo humano, las labores que se llevan a cabo dentro

de una empresa serán realizadas con mayor eficiencia y los objetivos trazados podrán cumplirse.

El capital humano posee un valor estratégico fundamental en el nuevo entorno empresarial. En este sentido, el área de capacitación tiene un rol estratégico, más aún en tiempos de pandemia.

Los procesos de gestión realizados en capital humano impactan significativamente en el logro de objetivos y metas organizacionales, los trabajadores son la piedra angular para el alcance de resultados efectivos, por lo que deben ser gestionados y potenciados este

.....
El papel del capital humano es imprescindible para el éxito de las empresas.
.....

tratégicamente, señala la escuela de negocios Conexión ESAN.

En la actualidad, las organizaciones consideran casi por consenso que su capital humano es el factor fundamental que activa y hace sustentable su crecimiento.

Ante esto, detectar oportunidades de mejora, po-



Trabajo. La capacidad del capital humano hace crecer a las empresas.

tenciando fortalezas y reduciendo incertidumbres, es estratégico para optimizar procesos de gestión que impacten significativamente en logros de objetivos y metas organizacionales, sumando valor a la fuerza de trabajo, señala APD.

El área de recursos huma-

nos es responsable de llevar adelante las medidas que potencien las habilidades y conocimientos de las personas que integran la organización o empresa que representan, además de asegurar que estén listas para realizar sus tareas y asumir los nuevos desafíos que el contexto demanda.

En este sentido, la capacitación se transforma en un modificador de la gestión de la empresa, y por eso se considera una pieza clave para su crecimiento. Invertir en capacitar al personal potenciará su desarrollo y facilitará el logro de los objetivos de la empresa.

Si el grado de prepara-

ción de los empleados es alto también lo será su productividad.

La capacitación continua permite al personal de una empresa planear, mejorar y realizar de manera más eficiente sus tareas, además de articularse con el resto de las áreas de la organización.

Staff:

Yola Polo - Gerente Comercial Nacional polo.yola@gmail.com • Laura Manzaneda - Editora Contenidos • Jheison Muiba - Diseño de Revista • Rafael Sejas -Fotocromía • Editorial Canelas S.A Cel.: 60706796 Editorial Canelas S.A. Sede Cochabamba - Plaza Quintanilla • Casilla 525 Telf. piloto: 4254567 • Fax: 4257773 Oficina regional Santa Cruz Cel.: 591 60706779 Oficina regional La Paz - Telf.: 591 2 2357142 - Cel.: 61793777



Esta entidad es supervisada por AFI

¡LOGRAMOS RESULTADOS, NO EXISTEN EXCUSAS!



722-22210 800103112 www.bancoecofuturo.com.bo

GEN Ecofuturo: el factor diferenciador de Banco Ecofuturo para cuidar su capital humano

Gestión. El banco transparenta la cultura, el liderazgo, las formas de trabajo y las condiciones laborales para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores



Presentación. Lanzamiento de la marca empleadora GEN Ecofuturo.

.....
REDACCIÓN CENTRAL
Los Tiempos

Banco Ecofuturo velando por su capital humano lanzó su marca empleadora llamada GEN Ecofuturo que se alinea a su propósito institucional: “Trabajamos para que todos tengan las mismas oportunidades”. La iniciativa tiene el objetivo de fortalecer el compromiso de sus colaboradores para que les permita alcanzar la excelencia de un equipo de alto nivel y la obtención de resultados de impacto, asegura Gustavo García, gerente general del banco.

Este modelo beneficia al cliente, que es el fin último, porque fomenta el liderazgo de uno mismo para que nuestros colaboradores brinden experiencias positivas en nuestros productos y servicios.

“La mayoría de nosotros pasamos gran parte de nuestro tiempo en el trabajo y la calidad de nuestro trabajo determina en gran medida nuestra calidad de vida. GEN Ecofuturo nos ayuda a desahogarnos con equidad, diversidad e inclusión. Nos dirigimos a una generación de colaboradores resilientes que logran resultados y evitan excusas y, con esa lógica, brindan soluciones para nuestros clientes”, aseguró el ejecutivo.

GEN Ecofuturo demuestra que trabajar en Banco PYME Ecofuturo es desarrollarse en un ambiente laboral positivo ya que promueve la colaboración al interior de la entidad, en beneficio de los clientes, manteniendo su esencia destinada a desarrollar tecnologías que apoyen a microempresarios de áreas rurales y urbanas, que a medida que van creciendo se convierten en Pymes, gracias a la confianza y apoyo que reciben del Banco Ecofuturo.

Para Banco Ecofuturo la equidad de género se refleja en buenas prácticas de contratación, capacitación, desarrollo, compensaciones y beneficios. De 1.379 colaboradores, el 52 por ciento son varones y 48 por ciento mujeres.

Como parte de su política de diversidad, brinda oportunidades laborales a jóve-

nes. El 22 por ciento de las contrataciones son consideradas como su primer empleo formal.

El banco ha desarrollado un modelo de liderazgo cuya base es el fortalecimiento del colaborador mediante el líder de sí mismo, desarrollándose hacia la formación de líderes de potenciales, líder de líderes, líder de equipos y, finalmente, el líder estratégico.

“Hemos logrado un equilibrio entre las compensaciones y beneficios económicos y emocionales a nuestro talento humano que impacta en una mejor calidad de servicio a nuestros clientes”, explicó García.

El banco invita a la población ingresar a su página web: www.bancoecofuturo.com.bo ícono Gen Ecofuturo para conocer su marca empleadora y sus oportunidades laborales.



Equipo. Banco Ecofuturo valora su capital humano.

UPB, un ejemplo en el cuidado y capacitación del capital humano

Beneficios. La entidad educativa ofrece un programa de bienestar físico y emocional, pensado para crear una cultura de cuidado y bienestar entre los colaboradores de la empresa

.....
REDACCIÓN CENTRAL
Los Tiempos

La Universidad Privada Boliviana (UPB) realiza grandes inversiones en capacitar tanto a su personal administrativo como a su personal académico. Ello se traduce en un programa de fortalecimiento docente y administrativo, en el que además de un fondo de capacitación, se otorgan becas, descuentos y entrenamiento interno, con los cuales se promueve la actualización permanente del conocimiento.

“En el caso de la UPB, el capital humano es fundamental, ya que somos una institución educativa, y el talento de los colaboradores es el eje fundamental de la organización, pues

es a través de este acervo que prestamos el servicio que prometemos”, comentó Marcela Quiroga, directora Nacional de Recursos Humanos de la UPB.

Durante la pandemia, la universidad ha implementado un programa de bienestar físico y emocional, diseñado para generar una cultura de cuidado y bienestar entre los colaboradores de la institución académica. En el marco del Programa de Fortalecimiento Administrativo Docente, la UPB ofrece dos alternativas de crecimiento. La primera, a través de programas de desarrollo, implementados en cursos de corta duración orientados a mejorar las capacidades de enseñanza y aprendizaje. Entre ellos, cabe mencionar los siguientes: tutoría virtual, utilización de

tecnologías de aprendizaje y conocimiento, conocimiento sobre tecnologías de la información y comunicación, manejo de aula, aseguramiento del aprendizaje, entre otros.

El segundo componente, consiste en el apoyo al personal académico y administrativo para realizar cursos de posgrado y otras especializaciones. Estos programas incluyen programas de maestría y doctorado.

“El clima laboral es muy importante, y si consideramos que somos una organización de servicios educativos, entendemos que nuestro valor está en nuestra gente. El tener un buen clima laboral, tendrá una incidencia directa en nuestros procesos misionales y por supuesto en los de soporte”, concluyó Quiroga.



Cursos.

Jornadas de capacitación a docentes de la UPB.

UPB



CAMPUS JULIO LEÓN PRADO - COCHABAMBA
CAPITÁN VÍCTOR USTÁRIZ, KM. 6,5

426 8287

📍 @ UPB COCHABAMBA
📍 @ UNIVERSIDAD PRIVADA BOLIVIANA

WWW.UPB.EDU



Satisfacción. Los trabajadores felices con sus empleos son más productivos.

Los trabajadores felices son más productivos

Ambiente laboral. Estudios muestran que los trabajadores felices son más productivos, en cambio los insatisfechos son tóxicos



Empleo. A los trabajadores les gusta sentirse valorados.

dió "Tendencias Globales de Talento 2022" realizado por LinkedIn, cuando los colaboradores están satisfechos con la flexibilidad de tiempo por parte de la empresa, tienen un 2,6 de veces más probabilidad de reportar sentirse felices y son 2,1 veces más propensos a recomendar trabajar en la empresa.

También un estudio de la Universidad de Warwick señala que un empleado feliz es un 12 por ciento más productivo.

Otro estudio de Harvard demuestra que un empleado descontento o tóxico puede destruir la dinámica de los equipos (sus compañeros de trabajo lo evitarán, su compromiso con la empresa se reducirá, etc.).

Hay muchas empresas que tienen estos datos en cuenta y consideran la felicidad de sus trabajadores tan prioritaria como una venta o un nuevo cliente.

Pero muchas empresas todavía no implementan esta filosofía.

Para que los empleados se sientan más valorados y contentos en su trabajo las empresas deben mejorar la comunicación interna, reduciendo reuniones innecesarias, implementar chats internos, y herramientas sencillas para saber cómo están los empleados; escucha al trabajador, esto mejorará los procesos internos, guiará a los empleados y solucionará sus dudas en cuanto a responsabilidades; ofrecer flexibilidad horaria en la empresa es una manera más de demostrar a tus empleados que confías en ellos.

Capital humano

El capital humano juega un papel clave en la realización de tareas imprescindibles para conseguir el éxito de una empresa. A mayor capacidad del equipo hu-

mano, las tareas que se realicen serán más eficientes y se podrán cumplir los objetivos propuestos.

El talento de los trabajadores es uno de los principales activos de una organización, por esta razón las empresas deben cuidar su capital humano. Para las organizaciones es importante encontrar a la gente adecuada como cuidar de ella, ofreciéndoles oportunidades para desarrollar su talento y potencial en la organización.

Si una empresa quiere sobresalir en el mercado, tiene que apostar por personas con el talento, potencial y la energía necesarios para construir entre todos el capital humano que permita a la organización adaptarse a las circunstancias de su entorno con la agilidad, rapidez y flexibilidad que requieren.

El área de recursos humanos es muy importante para el reclutamiento del mejor equipo humano, la adaptación y capacitación de los miembros de la organización. Mientras más compenetrados están los trabajadores con los objetivos y valores de la empresa, mejor será su rendimiento. Es por ello que la gestión de recursos humanos no sólo debe limitarse a labores administrativas.

Los procesos de capacitación actuales de gran parte de las empresas están destinados a aumentar la competencia y la productividad de los empleados, pues cualquier corporación depende de su talento y capacidad. Una empresa es tan buena como lo sean sus empleados, por lo que los departamentos de recursos humanos ponen especial atención a la gestión, selección y optimización del personal.

REDACCIÓN CENTRAL
Los Tiempos y Agencias

¿ Sabías que un trabajador contento en su puesto de trabajo es más productivo? En el mundo hay tres mil millones de personas trabajando, pero sólo el 40 por ciento de estas dice que se siente contenta en su puesto de trabajo.

El capital humano es el motor y el mayor capital de las empresas. Son muchos los estudios que demuestran que un trabajador contento en su puesto de trabajo es más productivo, más comprometido con la compañía, es más dinámico.

Un estudio realizado por la Universidad TecMilenio detalló que cuando los colaboradores de las empresas están satisfechos, se alinean con los objetivos de la organización dando como resultado mayor lealtad, productividad, mayor rendimiento y menor rotación de personal.

De acuerdo con el estu-



 **Kimberly-Clark**

551007




Imprenta Comercial
EDITORIAL CANELAS

EXPERTOS en Impresión

El color nuestra pasión

Av. Circunvalación casi esquina Pando # 879

4454005

60706796 - 60706849

Disfruta Cada Momento

Kimberly-Clark impulsa a sus colaboradores al desarrollo personal y profesional

Política. Para la compañía, su código de conducta es fundamental para la continuidad de su éxito en los 175 países que se encuentra



Personal. Parte del equipo de trabajo de Kimberly-Clark.

.....
REDACCIÓN CENTRAL
Los Tiempos

Kimberly-Clark, compañía líder en productos de cuidado e higiene personal, está enfocada en la mejora continua de su talento humano al impulsar el desarrollo personal y profesional de cada uno. La firma adopta desde hace 150 años en el mundo —y 24 en Bolivia— valores fundamentales entre sus colaboradores como son “Nosotros cuidamos”, “Nosotros somos responsables” y “Nosotros actuamos”.

“Gracias a nuestra gente, la compañía tiene una cultura muy fuerte que nos genera un importante desempeño con resultados excepcionales. Todo el personal directivo y los líderes de equipos están apasionados por las personas”, comenta Maury Mejlachowicz, gerente general de Kimberly-Clark Bolivia. Bajo la filosofía “Un mejor cuidado para un mundo mejor”, el ejecutivo asegura que busca las condiciones más óptimas para sus colaboradores, un círculo virtuoso que repercute en sus consumidores y comunidades.

Denominado como uno de los cuatro Ways of Work (Formas de Trabajo), Kimberly-Clark busca “desarrollar a nuestra gente” con la creación de oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional y personal para los colaboradores de las diferentes áreas operativas

y administrativas. Se promueve comentarios abiertos, exposición a nuevas experiencias, aprendizaje interdisciplinario y asignaciones desafiantes que permiten un crecimiento competente.

Año a año, la compañía lidera una estrategia de desarrollo muy relevante en cada uno de los países en los que está presente. En Bolivia, se invierte en programas de desarrollo de liderazgo, desarrollo de mujeres, programas de mentoría y, en distintas iniciativas de diversidad e inclusión. Kimberly-Clark destina su foco e inversión en el modelo de desarrollo 70-20-10, que implica: 70 por ciento de experiencia, se trata de generar oportunidades para que el colaborador se desarrolle en la práctica con asignaciones temporales a roles de mayor responsabilidad; 20 por ciento de exposición, se acompaña con programas de coaching y mentoring, desde los clásicos líder senior —colaborador y otros disruptivos millennials— líderes senior, mu-

jeros ejecutivos, entre otros; 10 por ciento formal, una plataforma disponible 24/7 con contenido diverso online con temas de bienestar, negocio, tecnología y desarrollo.

Mejlachowicz asegura que tener un clima laboral donde la gente esté enganchada con la cultura de Kimberly-Clark ayuda a tener un ambiente grato que facilita el logro de objetivos en común. “Nuestros valores reflejan la comprensión de nuestra responsabilidad en realizar una contribución positiva a las personas que servimos en todo el mundo. En todo lo que hacemos, estamos construyendo, desde las personas que forman Kimberly-Clark hasta los consumidores, un legado de impacto positivo”, expresó.

La compañía ha creado programas muy potentes para el talento femenino como Women Mentoring Women y Comités Multidisciplinarios para trabajar en la diversidad de talento intergeneracional y población LGBT+.



Equipo. El personal joven de la empresas Kimberly-Clark

¿Qué priorizan los jóvenes al elegir un trabajo?



Superación. Los jóvenes son cada vez más exigentes a la hora de elegir una fuente laboral.

.....
REDACCIÓN CENTRAL
Los Tiempos

Los últimos datos relevados por la consultora de recursos humanos Hucap, sólo el 4 por ciento de las organizaciones implementa algún tipo de diferenciación en las prácticas de atracción de talentos por generación.

Por otro lado, en relación a la incorporación de trabajadores de la ge-

neración Z y millennials al mercado laboral, los datos del estudio relevaron que los principales cambios que están impulsando estas personas tienen que ver con la valoración de la compensación total con fuerte impacto de las prácticas Work Life Balance, flexibilidad horaria, estilos de liderazgo más flexible o participativo, nivel de formalidad en el ambiente laboral, estructuras más horizontales y remuneración basada en rendimiento.

Otro aspecto relevante que surgió del estudio hace referencia al perfil de liderazgo más valorado por las nuevas generaciones: el 51 por ciento valora a aquel que brinda espacio, alienta la iniciativa propia y generación de nuevas ideas; 37 por ciento, a quien brinda aprendizajes, desafíos y enseñanzas, y 6 por ciento, a aquel con el que se siente identificado y representa un ejemplo personal y profesional. Estos datos fueron relevados entre 120 empresas en noviembre 2021.

A partir de estos datos, Natalia Terlizzi, CEO de Hucap, plantea: “Cada vez más a la hora de aceptar una propuesta laboral ponen en la balanza distintos aspectos que van más allá del sueldo. Hay una fuerte incidencia la valoración del esquema híbrido, crecimiento y desarrollo profesional, incluso la responsabilidad social empresarial que lleva adelante la empresa, su cultura, sus valores, el clima laboral, su compromiso con el medioambiente”.

Nestlé destaca en Merco por promover el valor humano

.....
REDACCIÓN CENTRAL
Los Tiempos

Para Nestlé estar entre las diez primeras empresas del Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), la motiva a seguir promoviendo el capital humano con el que trabaja, tanto interno como externo, porque sabe que en él radica el éxito logrado hasta ahora.

“Nuestro valor humano es el principal pilar para lograr los propósitos de la compañía, los cuales son mejorar la calidad de vida de las personas y contribuir a un futuro más saludable. Esto sólo es posible gracias a nuestros colaboradores, que son el valor agregado que cuidamos y desarrollamos de forma constante y prioritaria”, dijo Carlos García, gerente general de Nestlé en Bolivia.

Para lograr un desarrollo en las competencias del recurso humano se cumplen planes de acción anuales, que fomentan el cre-



Equipo. Parte del personal de trabajo de la empresa Nestlé.

miento profesional, liderazgo, trabajo en equipo, la disciplina y el compromiso con Nestlé. “La opinión de nuestros colaboradores es clave para propiciar un lugar de trabajo inspirador, satisfactorio e inclusivo. Para nosotros es importante su bienestar, nos interesa conocer el impacto que les generan nuestros talleres y capacitaciones, además de la percepción que tienen de las acciones que tomamos para su desarrollo”, indica el ejecutivo.

Nestlé fomenta una cultura de diálogos transparentes, asertivos con cada líder y sus equi-

pos. Como parte de sus políticas de trabajo, la compañía garantiza un ambiente laboral abierto, inclusivo y equitativo, donde se promueve la tolerancia para evitar la discriminación o el acoso.

Este año ha sido importante para la compañía ya que después del aislamiento y las restricciones por la emergencia sanitaria, se logró realizar el primer meeting nacional de Nestlé denominado “Juntos, ganando el mercado”. El evento fue el espacio ideal para el reencuentro entre colaboradores de todo el país y sirvió para estrechar lazos de confraternidad y trabajo en equipo.



Nuestro homenaje a todos los
TRABAJADORES
de Bolivia
Juntos construimos
un mundo mejor



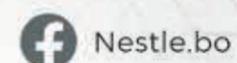
OFICINA CENTRAL: Carretera a Oruro Km. 22.5 Telf: 4385594 **VENTAS:** Telf: 70718223 **EMBUTIDOS:** Telf: 4385875
AGENCIA LANZA: C. Lanza #691 entre Uruguay y Ladislao Cabrera Telf.: 70306481. **AGENCIA AMERICA:** Av. América #540
 esq. Avo Gabriel Rene Moreno Telf.:79954756. **AGENCIA JUAN DE LA ROSA:** Av. Juan de la Rosa #822 esq.J. Mendoza Telf.: 79954743.
AGENCIA COLCAPIRHUA: Av. Blanco galindo Km.9 1/2 Telf.: 70349988. **AGENCIA VINTO:** Av. Albina Patiño #0002 Telf.:70302954.
AGENCIA TIQUIPAYA: Av. Reducto #341 Telf.: 70349511. **AGENCIA QUILLACOLLO:** Calle 14 de septiembre esquina general Camacho n°101 Telf.:70773557.
AGENCIA CRUCE TAQUIÑA: Av. Simón López #2111 Telf.:65369822. **AGENCIA VILOMA:** Av. Confital Km 22 1/2 s/n zona Montenegro Telf.:70302954.
AGENCIA PERU: Av. Perú #1427 esq. F. Toledo Telf.:61781865. **AGENCIA JUAN PABLO:** Av. Juan Pablo Segundo casi C. Luis Espinal
 Telf.: 44434429. **AGENCIA JUNIN:** C. Junin #823 entre pasaje Tomsich y Teniente Arévalo Edf. Aavenir II Telf.: 70749001.
AGENCIA PANAMERICANA: C.J.R. Molina S/N (Av. Panamericana)



Mejorando la calidad de vida y contribuyendo
a un futuro más saludable.



Dirección: Parque Industrial M21-B, Santa Cruz - Bolivia.
Teléfono: 3 - 638700
Call Center: 800 - 10 - 2402



Web: www.nestle.com.bo



Tecnología. Operador de equipos en una fabrica de inteligencia artificial.

La inteligencia artificial no desplazará al capital humano

Avance. La tecnología genera múltiples beneficios, también trae preocupaciones, debido a que muchos piensan que la tecnología destruye puestos de trabajo.

REDACCIÓN CENTRAL Los Tiempos

La cuarta revolución industrial está en marcha y el avance de la tecnología e inteligencia artificial (IA) se desarrolla aceleradamente, pero aunque su llegada genera múltiples beneficios también trae preocupaciones, debido a que muchos piensan que la tecnología destruye puestos de trabajo.

Varios expertos consideran que nunca se pasará a un mundo totalmente automatizado, porque se requiere del trabajo de los humanos, que es indispensable e irremplazable en varias áreas.

“Somos seres conscientes, con emociones, lo que es importante para el desarrollo de una sociedad. Es fundamental el trabajo del hombre y sus habilidades”, señala el economista Germán Molina.

Hoy en día las máquinas (los ordenadores o robots) no pueden reemplazar la creatividad, la emoción y muchas funciones que realiza el cerebro humano. Las

relaciones interpersonales que acrecientan los negocios y las posibilidades de mejora y crecimiento tampoco pueden ser reemplazadas por las máquinas, señala el diario El País.

La mecanización agrícola acabó con muchos puestos de trabajo en el campo, pero creó muchos otros en las ciudades. Sin embargo, en la actualidad se supone que sólo los robots destruirán 3,5 empleos por cada uno que consigan crear.

Nadie debería quejarse de que las máquinas trabajen, si lo hacen mejor, más barato, sin cansarse y disponibles a cualquier hora, pero tenemos que establecer mecanismos para que esas ventajas generen beneficios para todos y nos permita una sociedad más equitativa, señala Bertrand De Jouvenel.

Si se reduce el número de horas que un humano puede trabajar, entonces, el trabajo humano tendría más valor, señala.

Pero los expertos tienen una explicación a este planteamiento: es cierto que todas las formas de tecnología buscan reemplazar mano de



Avance. Una fabrica de autos que opera con inteligencia artificial.

obra y hacer más ágiles y eficientes los procesos de producción. También es real que la historia está llena de ejemplos en los que la tec-

nología y las máquinas han reemplazado la mano de obra.

Un artículo escrito por el experto Joe Baguley, vice-

presidente de tecnología para América Latina de la multinacional productora de Software VMware, señala que uno de los efectos

secundarios de la tecnología es la falta del toque personal y la conexión humana. Además, asegura que de nada sirve que una sociedad sea avanzada tecnológicamente, si su gente no tiene empleo.

El experto señala que la IA da a las organizaciones la capacidad de llevar esa conexión humana a la experiencia de sus clientes. Ser capaz de actuar con rapidez y decisión, pero con emoción, con empatía, permite una experiencia más envolvente y singularmente humana. “La IA puede analizar, tomar una decisión y luego dejar que el humano transmita esa decisión de la forma más apropiada. Ese podría ser un operador en el centro de contacto facultado por la IA para hacer ajustes a la cuenta de un cliente en ese momento”, dijo.

El experto afirma que, a medida que las organizaciones se esfuerzan por aprovechar las oportunidades que ofrece la generación de grandes volúmenes de datos, también luchan contra las complejidades de la administración del entorno tecnológico.