

GLOSARIO

Phygital

Integración de lo físico y lo digital para ofrecer experiencias híbridas y enriquecidas a los clientes. Estas funcionalidades se incorporan directamente en el entorno presencial, generando una experiencia de compra centrada en la comodidad, la autonomía y la inmersión. Algunos ejemplos: servicios como *click-and-collect*, probarse ropa con realidad aumentada o códigos QR con cartas en restaurantes.

QoE (Quality of Experience)

Indicador que mide el nivel de satisfacción de los usuarios con un servicio digital, como *apps* móviles, sitios web o plataformas de *streaming* de video. Para empresas de telecomunicaciones y proveedores de servicios de internet es vital porque muestra cómo los usuarios perciben la calidad de su servicio, de cara a optimizar y garantizar una experiencia de alto nivel.

RaaS (Robots as a Service)

Modelo de negocio en el que una empresa de robótica arrienda robots a clientes, por medio de una suscripción basada en tiempo o en tareas. Este enfoque flexibiliza la adquisición y reduce costos, facilitando su implementación en pymes.

Superaplicaciones (o superapps)

Apps que centralizan múltiples funciones —como mensajería, pagos, compras y transporte— en una sola plataforma, lo que permite a los usuarios gestionar necesidades cotidianas y diversas en un mismo lugar. Ejemplos son WeChat y Rappi.

Telepresencia

Sistemas inmersivos que simulan la presencia física y la interacción cara a cara de personas a distancia usando pantallas, cámaras y sensores, a veces integrados con robots con capacidad de moverse. Capturan gestos y expresiones faciales en tiempo real. Actualmente se están potenciando con el uso de la IA y tienen aplicaciones en videoconferencias, medicina remota y educación virtual.