

Evento	Primer Foro Internacional de la Cultura Digital "La Cultura Digital y su Impacto en la Sociedad del Mañana"
Fecha	1999.11.23, por la tarde
Ponencia	[22] "Las tecnologías de la información y su impacto en la vida cotidiana"
Ponente(s)	Sr. Mauricio Santillán
Institución	Microsoft

Documento	FCD01-22-MauricioSantillan-Microsoft-1999.11.23.doc
Fecha del documento	2002.06.19
Fuente	Documento PANEL2.doc de Leticia Reyes

**"Las tecnologías de la información
y su impacto en la vida cotidiana"**

Sr. Mauricio Santillán
Vicepresidente para Latinoamérica
Microsoft

México, D. F., 23 de noviembre de 1999.

**VERSION ESTENOGRAFICA. PRIMER FORO INTERNACIONAL DE LA
CULTURA DIGITAL. "LA CULTURA DIGITAL Y SU IMPACTO EN LA
SOCIEDAD DEL MAÑANA".**

MODERADOR:

Iniciaremos con la conferencia del señor Mauricio Santillán, quien tiene a su cargo la supervisión de ventas, mercadotecnia y servicio de productos de Microsoft en América Latina, región que abarca América Central, América del Sur y el Caribe, con 13 subsidiarias en la región.

El señor Santillán ingresó a Microsoft Colombia en 1987 como ingeniero de software, posteriormente ocupó los cargos de Gerente de Tecnología y Sistemas, Gerente Corporativo de Cuentas, ambos puestos en Microsoft México, posteriormente llegó a Gerente General de Microsoft Ecuador. A lo largo de su carrera en Microsoft Santillán ha jugado un papel fundamental en el desarrollo de los negocios de la empresa en América Latina, convirtiendo a la región en una de las de mayor crecimiento para Microsoft a nivel mundial.

El señor Santillán posee licenciatura en ingeniería eléctrica, con especialización en sistemas digitales y computación, por la Universidad Autónoma Metropolitana de México.

Bienvenido Mauricio Santillán, por favor.

MAURICIO SANTILLAN:

Gracias, muy buenas tardes, gracias por la invitación, y felicitar al comité por tan magno evento.

Voy a iniciar mi charla con lo que era la visión original de la compañía hace poco más de 20 años, en la cual pretendíamos tener una computadora en cada escritorio y en cada hogar.

Esta visión ha sufrido una serie de cambios. Uno de los más dramáticos en el último par de años, durante los diez años que han pasado en esta década de los noventa hemos visto cómo ha habido una reducción tremenda en el precio para adquirir un computador personal, cómo ya hoy día un porcentaje importante de las computadoras están conectadas al Internet de alguna manera, de hecho hemos contemplado ya los últimos meses cómo el Internet ha llegado a Latinoamérica de una manera impresionante.

El hecho de usar audio y video de una manera normal en los dispositivos que utilizamos el día con día, es algo que motiva a la creatividad, a tener nuevas aplicaciones, nuevas formas de utilizar esta tecnología.

A manera de datos estamos esperando que en este año unos 17 millones de hogares en los Estados Unidos hagan compras en línea, generando más de 20 billones, 20 mil millones de dólares, en ventas tan sólo en este país, en Estados Unidos, que es ahorita el líder, de alguna manera, en el uso de Internet.

Estamos viendo también cómo el mercado está haciendo un flujo de capitales muy importante a empresas relacionadas con la red, con el Internet. Llegamos a ver casos de capitalización arriba del 70 por ciento, de inversionistas tradicionales y no tradicionales, para empujar lo que es sin lugar a dudas la nueva base, los nuevos fundamentos de la economía a nivel mundial.

Esto está obviamente magnificado por una serie de estímulos tecnológicos, que vienen, obviamente, desde usar la computadora de una manera tradicional, con texto, y de alguna manera con una innovación basada en estándares que son bastante conocidos, hasta usar gráficos y, les decía, voz y audio de una manera común.

Pero eso no acaba ahí. De alguna manera la posibilidad de tener computadores de bajo precio, con software muy dinámico, software que pueda permitir, o que permite, la generación de aplicaciones tipo WEB de una manera muy dinámica, nos lleva a lo que le llamamos ahora el WEB personal, o de alguna manera la posibilidad de granular o de pulverizar el acceso a Internet tal y como me convenga.

Este asunto de los portales, estos portales genéricos empiezan a pulverizarse, y la tendencia es ahora que haya portales personales, o WEBS personales, en donde cada quien, gracias al uso de la tecnología, pueda tener su tablero de control en una pantalla, para poder utilizar la información de la manera que más le convenga.

Precisamente esto nos lleva a una nueva forma de vida, digamos, una nueva forma de vida utilizando la tecnología; diferentes servicios trabajando integrados en una pantalla. Ya no es necesario establecer mecanismos de programación complejos que nos lleven a sacar información de un sistema o del otro, esto ya se da una manera prácticamente sencilla. Los archivos que me interesan, los medios, los trabajos que tengo los puedo hacer en línea, los puedo aprovechar al máximo utilizando líneas de alta velocidad, la personalización, la posibilidad de otorgar algo diferente para cada uno de ustedes es ahora una realidad; este marketing basado en relaciones, que prácticamente cualquier empresa estará estableciendo en los siguientes años, se puede llevar a cabo gracias a los avances en tecnología.

Y la ventaja de todo esto es que es la tecnología que usamos todos los días, realmente es un computador personal, con una interfase gráfica, y obviamente la conexión tradicional a un proveedor de acceso, para tener prácticamente cualquier tipo de servicio.

Los agentes, el software, cambia, ya no se va a tener la paquetería tradicional de software que conocemos hoy día, estamos empezando a cambiar ahora a agentes, a pequeños módulos de programas que van a permitirnos armar interfases que de alguna manera, insisto, magnifiquen el uso de los sistemas en donde sea, a través de cualquier dispositivo y en cualquier momento.

Esto estará disponible a través de muchos dispositivos, obviamente a través de un mecanismo de televisión interactiva, a través de telefonía celular, a través de estos pequeños computadores de mano que se están volviendo bastante comunes.

Hoy ya existen aproximadamente 300 computadores por cada mil habitantes en los Estados Unidos, en Latinoamérica únicamente existen 29, de manera estadística.

Así que la posibilidad de penetrar este tipo de tecnologías en Latinoamérica todavía tiene mucho que avanzar. La gran ventaja es que estos dispositivos que les menciono están bajando de precio de una manera importante. Hablando de dispositivos estamos esperando, tanto los fabricantes de hardware como de software, que un computador mano cuando llegue a precio de unos 999 dólares por cada unidad, seguramente se magnificará su uso en Latinoamérica de una manera importante.

Desde el punto de vista de los negocios empiezan a surgir algunas tendencias importantes. Una de ellas tiene que ver –aquí lo puse en inglés– con el trabajador del conocimiento, el knowledge worker, como se dice en este idioma. Y es que los usuarios ya de alguna manera han equipado, las empresas han equipado a sus compañías con computadores y ahora quieren realmente sacarle provecho.

Nosotros tenemos una pregunta típica para nuestros clientes y colegas, que dice: ¿cuánto tarda usted en encontrar el archivo, el documento que es crítico para tomar una decisión? Si usted se tarda más de dos minutos está un poco lento –a manera de broma–.

Y es que los documentos, los trabajos, todo lo que se genera día con día en una organización, tiene la posibilidad ya de almacenarse a través de lo que se conoce como una memoria corporativa, ya que, como decía, estas interfases gráficas, estos accesos a prácticamente cualquier tipo de sistema, nos permiten tomar esa información, almacenarla de una manera estructurada, prácticamente con la facilidad que cualquier usuario de computación básica lo pueda llevar.

La información correcta, el momento correcto, nos lleva a establecer nuevas formas de interactuar. Las interfases gráficas que estamos promoviendo están cambiando, ya ahora son, insisto, personalizadas y totalmente independientes de los sistemas que hay por detrás.

Asimismo la posibilidad de compartir información indiscutiblemente nos lleva a analizar conceptos tan elementales como cómo se llevan reuniones, cómo se usan formas electrónicas, y tal vez uno de los puntos más importantes, desde el punto de vista de análisis de proceso en las empresas es establecer ciclos de retroalimentación digital que permitan tomar decisiones de una manera más rápida.

A manera de anécdota les comento cómo en la compañía en que tengo el gusto de trabajar planeábamos hace seis o siete años productos para que tuvieran tres años de vida en el mercado; después redujimos esa longitud, esa vida del producto a un año, y hoy día tenemos productos que cambian cada mes, cada 30 días.

Eso obviamente requiere de ciclos de retroalimentación cliente-proveedor, soporte técnico, servicios, sumamente acelerados; esos ciclos de retroalimentación digital se presentan cada vez más en la vida cotidiana de las empresas.

El hogar no queda exento. Hoy día el 80 por ciento de los usuarios que compran una computadora en el hogar es por fines educativos. Los padres de familia y las amas de casa promueven la compra de una computadora en casa para que el chico mejore la posibilidad de educarse.

El 20 por ciento restante lo hace con fines de productividad. Y aquí empiezan entonces a surgir alternativas interesantes, obviamente el Internet de alta velocidad, que felizmente Telmex está ya promoviendo, o está a punto de promover, en México de una manera masiva, música, fotografías, video, libros digitales y eventualmente la posibilidad de tener redes, pequeñas redes locales en las casas. Habrá diferentes dispositivos, algunos de ellos incluso electrodomésticos informáticos, en donde simplemente por el hecho de poner

un chip, un procesador, con un pequeño sistema operacional, para darle mantenimiento de manera remota, justifica ya la inversión para que el proveedor lo haga.

De esa manera estas redes caseras seguramente persistirán y el impacto en la vida del hogar, en el día con día, seguramente será bastante contundente.

Nuevamente, así como el ejecutivo requiere de tener su memoria corporativa, el chico también necesitará de su memoria estudiantil, o de su memoria hogareña, en donde pueda almacenar información, fotografías y las pueda compartir en casa o con sus familiares, ya sea de manera local o de manera remota, de una manera muy sencilla.

Esto nos lleva entonces a cambiar la visión, y esta visión ahora se fundamenta en facultad a las personas mediante excelente software, pensamos nosotros que aquí hay un porcentaje importante de la problemática software, para que tengan, a través del mismo, acceso en cualquier momento, en cualquier lugar y a través de cualquier dispositivo, a la información que más les convenga.

El crecimiento de América Latina en cuanto al uso de tecnología es uno de los de mayor crecimiento en el mundo; estamos esperando que el embarque de computadoras personales en México este año sea del 37 por ciento con respecto al año pasado, cifra que es sustancialmente mayor a prácticamente la de cualquier país. Brasil y México hoy día tal vez sean los países que más crecen en cuanto a consumo de computadoras personales. Y eso creo que es un reflejo de la ansiedad que tienen los hogares y los corporativos, las empresas medianas y pequeñas, para poderse equipar.

Habrán nuevos dispositivos, habrá sistemas operacionales nuevos, habrá nuevas formas de utilizar la tecnología, los anchos de banda son fundamentales, y obviamente la riqueza en aplicaciones y oportunidades de negocio y de educación serán infinitas.

Esta es una charla corta, como me pidieron, que fuera de quince minutos nada más, y doy paso al siguiente panelista.

Muchas gracias.

MODERADOR:

Muchas gracias Mauricio Santillán.