



GOBIERNO DE  
**CHILE**

# ESTRATEGIAS DIGITALES IMPERATIVO DEL S XXI

MINISTERIO DE ECONOMÍA  
SECRETARÍA EJECUTIVA DE DESARROLLO DIGITAL

# Sociedad del Conocimiento



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital

“Que el *conocimiento* haya pasado a ser **el** recurso, más que ‘un’ recurso, es lo que hace de la nuestra una sociedad ‘post-capitalista’.

Cambia, fundamentalmente, la estructura de la sociedad. Crea una nueva dinámica social. Crea una nueva política”

*Peter Drucker, The Post Capitalist Society*

PETER  
DRUCKER



# CAMBIOS EN LA ECONOMÍA



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital

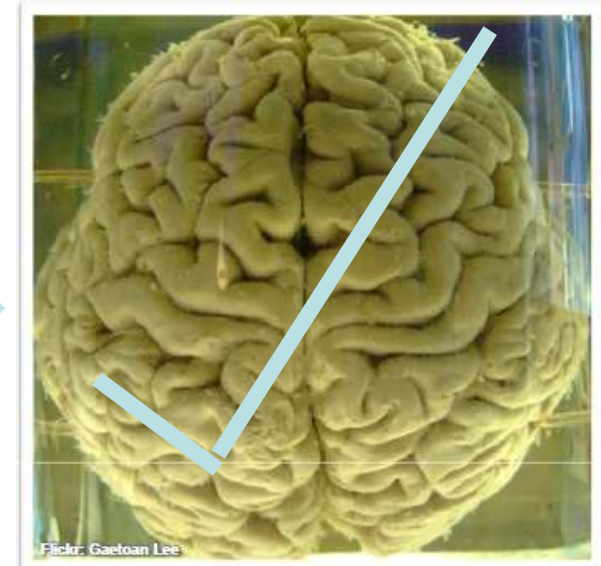
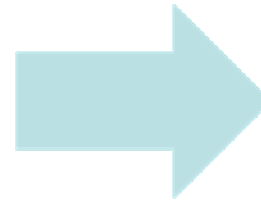
- Productividad depende más de factores que hoy se miden cualitativamente o no se miden (ej: creatividad, motivación en el trabajo)
- Trabajo, bien transable mundialmente y contratable por contenido, no por tiempo de presencia
- Decisiones de consumo informadas, no impulsivas
- Formación de precios depende de propuesta de valor más que de costos

# El recurso “conocimiento”

- No es excluyente (capital, tierra y trabajo, sí lo son)
- Es ilimitado: hay más de lo que jamás se podrá usar
- Es gratis en un 98%
- Tiene requisitos básicos:
  - Saber leer
  - Saber pensar
  - Saber escribir
  - ***Tener acceso a Internet***



# NUEVO CAPITAL



- A diferencia de la Sociedad Capitalista, en la Sociedad del Conocimiento lo que vale son "las neuronas", no el dinero

El recurso está en las  
personas

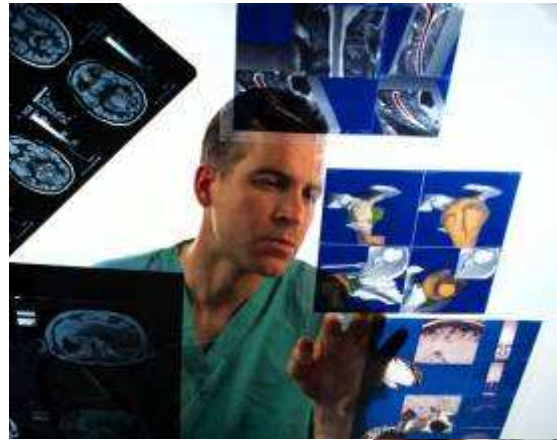


GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital



...y el mercado está en el  
mundo



Las TIC sirven para cambiar los paradigmas de la Sociedad industrial hacia los paradigmas de la Sociedad del Conocimiento



## Visión



“Quiero ser el Presidente que lleve a Chile a la Sociedad del conocimiento, que abra campos de trabajo nunca antes imaginados, y que mejore la calidad de vida y la integración entre los chilenos”

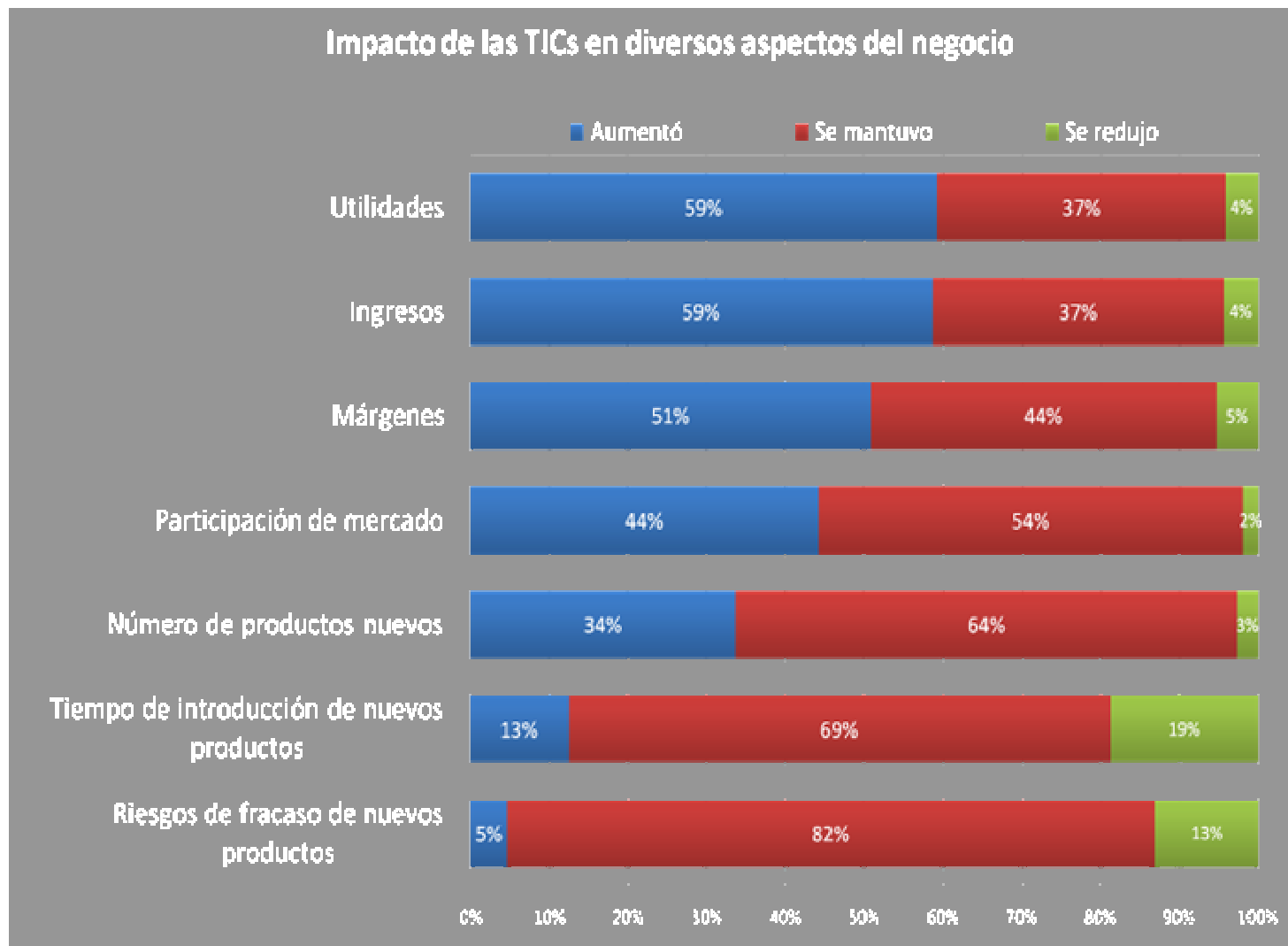
*Discurso 18-8-2009*

# Paradoja: aunque las empresas reconocen los beneficios que les trae las TIC



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital



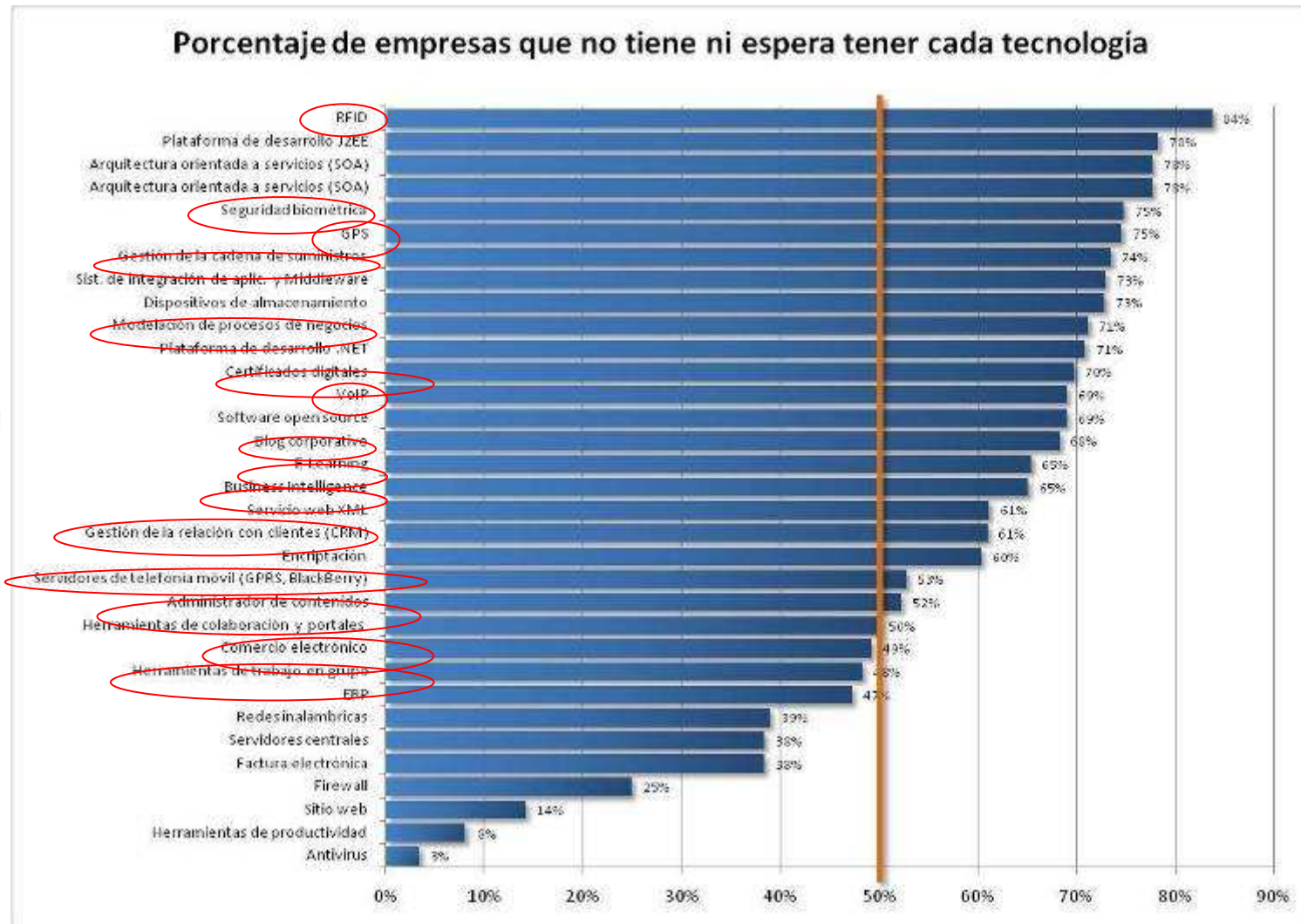
Fuente: Economía Digital 2008, Cámara de Comercio de Santiago

... hay resistencia a la incorporación de las TIC que significan mejoras reales a la competitividad



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital



Fuente: Economía Digital 2008, Cámara de Comercio de Santiago



Secretaría de  
Desarrollo Digital

# ¿POR QUÉ?

- TIC no se usan en Estrategia de Negocio, sino que en IMPLEMENTACION



- Son vistas como "tema técnico" sin clara rentabilidad
- Se ven TIC más como "home appliance" que como "Corporate Asset"



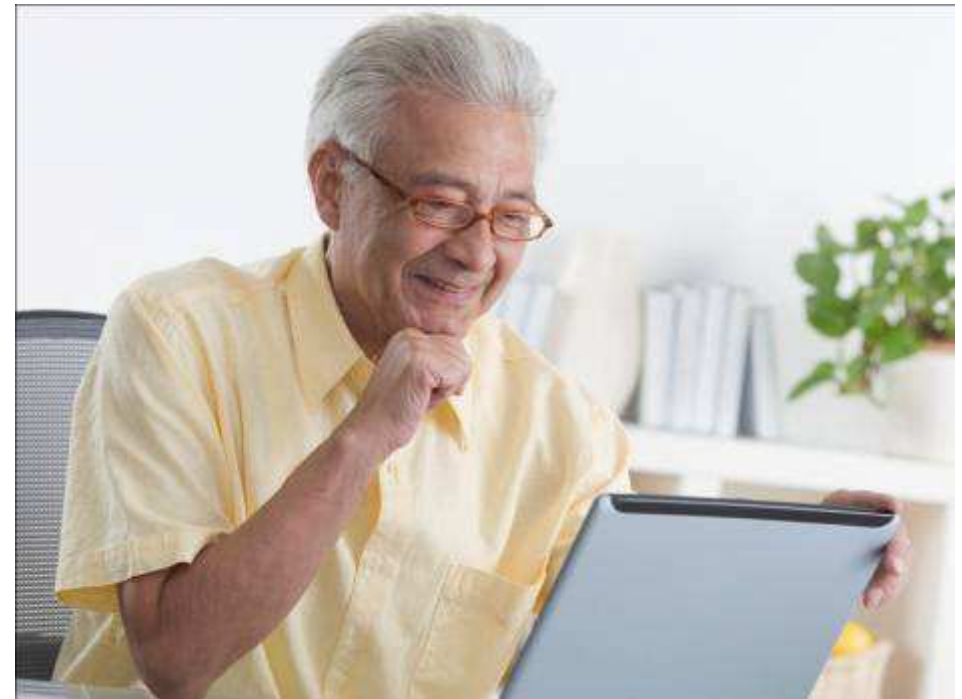
# 4 cosas que debe saber un empresario para usar TIC que tengan sentido de negocios



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital

- Qué es
- Para qué sirve
- Cómo funciona
- Cuanto cuesta



¿Alguna de esas cosas es "Técnica"?

# QUE HACE CADA VEZ MÁS IMPORTANTE LAS TECNOLOGIAS

- EVOLUCION DE LA EMPRESA:
  - Más descentralizada (decisiones allí donde se produce la información, información allí donde se produce la acción)
  - Más flexible en estructura y en funcionalidades
  - Más colaborativa (romper murallas)



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital



# QUE HACE CADA VEZ MÁS IMPORTANTE LAS TECNOLOGIAS



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital

## ● EVOLUCION DEL ENTORNO:

- Relaciones con socios comerciales más rápidas, cercanas y profundas
- Globalización de mercados, productos y competencia
- Relevancia cada vez mayor de información oportuna y más completa
- Clientes mejor informados, necesidades personalizadas
- Sociedad del Conocimiento



# DONDE AYUDAN LAS TIC A LA EMPRESA, Y DONDE HAY TIC NUEVAS

- En la Gestión
  - SIA/ERP
  - Business Intelligence
  - Business Process Management (Workflow)
- En cadena logística
  - e-Procurement
  - RFID
  - GPS/GIS

SAP

ORACLE

ERP5  
Enterprise



# EJEMPLO ERP / SIA: UNA CADENA DE ZAPATERIAS



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital

- Un modelo de zapatos comienza a venderse muy rápidamente
- Hay que reponer desde fábrica
- Hay que fabricar más
- Hay que poner otro turno
- Hay que contratar más personal

# DONDE AYUDAN LAS TIC A LA EMPRESA, Y DONDE HAY TIC NUEVAS



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital

- En comunicación con clientes
  - Web 2.0 + buscadores (inbound marketing)
  - Newsletters, marketing viral (outbound marketing)
  - Redes sociales, contact centers (I/O marketing)
- En manejo de seguridad
  - Certificados digitales
  - Id biométrico
- En generación de capital humano
  - Teletrabajo / Telepresencia
  - e-training



# IMPACTO DE REDES SOCIALES



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital

## Main Benefits of Using Social Media Marketing According to US Marketing Executives, October 2008 (% of respondents)

**Customer engagement 85.4%**

Facebook | ¿Qué quieres anunciar?

Texto del anuncio 135 caracteres restantes

Imagen (opcional) Examinar...

**Público objetivo**

Ubicación: Chile

En todas las ubicaciones  
 Por ciudad

Edad: 18 - Cualquiera

Cumpleaños:  Mostrar el anuncio el día del cumpleaños del usuario

Sexo:  Hombre  Mujer

Palabras clave: Introduce una palabra clave

Formación académica:  Todos los niveles de formación  
 Con estudios universitarios  
 En la universidad  
 En el instituto

Lugares de trabajo: Introduce una empresa, organización u otro lugar de trabajo

**Público objetivo**  
Por defecto, los anuncios en Facebook se dirigen a los usuarios con una edad mínima de 18 años que se encuentran en la ubicación por defecto. Sin embargo, puedes modificar los parámetros de segmentación como quieras.

**Situación geográfica**  
La publicidad de Facebook emplea la dirección IP y la información del perfil del usuario para determinar su situación geográfica.

**Palabras clave**  
Las palabras clave se basan en datos que los usuarios aportan en sus perfiles, como sus actividades o sus libros, programas de televisión y películas favoritos, por ejemplo.

**Conexiones**

Internet | Modo protegido: desactivado

Google 7 Microso... SOCIAL NE... 2 Internet ... 3 Microso... 2 Calcula... 2 Microso... USO ESTR... Sistemas de... ES < 22:41

# Nuevas tecnologías de la información con peso estratégico en las organizaciones



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital

- Internet: la más importante, definitiva y exitosa TIC de la historia
  - Estamos recién aprendiendo a usarla
  - Permite mejorar el MODELO DE NEGOCIOS
  - Permite la más eficaz y eficiente INTELIGENCIA DE MERCADO
  - Permite la UBICUIDAD de la empresa, su entorno y su gente
  - Genera valor para la empresa (LEY DE REDES DE METCALFE)



# INTERNET CAMBIA MODELO DE NEGOCIOS



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital

- Modelo tradicional fabricante PCs
  - Las personas compran PC a través de canales de distribución
  - Los gustos del mercado están normalizados, y se ha de encontrar el modelo que los identifique mejor
  - Es esencial estar asentado en el país donde se vende
  - Calidad debe ser buena, pero no se puede hacer mantención a domicilio
- Modelo Dell Computers:
  - Las personas compran PC vía Internet si les conviene
  - Ofrecer PC a la pinta genera Distribución normalizada de demanda
  - Fabricar solo lo vendido es posible usando TIC
  - QA sigma seis permite entregar servicio post venta personalizado
  - No es necesario estar físicamente en un mercado para atenderlo

# Nuevas tecnologías de la información con peso estratégico en las organizaciones



- Internet: lo que viene (Kevin Kelly)
  - Para 2040, la capacidad de procesamiento de Internet superará la de la humanidad entera
  - Toda la información estará en la Red
  - Todos los dispositivos serán “ventanas” de la Red
  - De conectar servidores, a conectar páginas Web, a conectar contenidos
  - Dependencia de la Web = dependencia actual del alfabeto
  - Apertura de datos: compartir es ganar
  - WE ARE THE WEB!

[http://www.ted.com/talks/lang/eng/kevin\\_kelly\\_on\\_the\\_next\\_5\\_000\\_days\\_of\\_the\\_web.html](http://www.ted.com/talks/lang/eng/kevin_kelly_on_the_next_5_000_days_of_the_web.html)



# Nuevas tecnologías de la información con peso estratégico en las organizaciones



GOBIERNO DE  
**CHILE**

Secretaría de  
Desarrollo Digital

- Software as a Service (SaaS)
  - Arriendo en vez de compra
  - Siempre última versión
  - Ubicua las 24 horas del día
  - Desde Excel a ERP
  - Ley de Moore llega a SW
- Convergencia digital
  - Celular + netbook + BA
  - TIC tipo "Minority Report"



[http://www.ted.com/talks/lang/eng/pattie\\_maes\\_demos\\_the\\_sixth\\_sense.html](http://www.ted.com/talks/lang/eng/pattie_maes_demos_the_sixth_sense.html)



Nuevas Tecnologías para  
todas las generaciones

Más Potentes

Más Fáciles de usar

Más Económicas





GOBIERNO DE  
**CHILE**

# Desafíos de Chile en Desarrollo Digital – Agenda 2010-2014

MINISTERIO DE ECONOMÍA  
SECRETARÍA EJECUTIVA DE DESARROLLO DIGITAL