

Presentación de resultados

Estudio Digitalización de las

Empresas en Chile

Septiembre 2023

Antecedentes

Desde Entel Digital, queremos aportar a la digitalización de las empresas en Chile como un actor activo dentro del ecosistema, generando las conversaciones necesarias e impulsando los cambios que faciliten la transformación hacia un mundo digitalizado.

Por ello, decidimos realizar un estudio con el fin de conocer el panorama actual de las empresas en Chile, el cual se realizó en conjunto con diversas asociaciones a lo largo del país, ya que sólo así podríamos tener un enfoque comprensivo de la realidad de las empresas y sus necesidades en el ámbito de la digitalización.

Nuestros aliados en esta iniciativa fueron: La Cámara Chilena de la Construcción, el Instituto Regional de Administración de Empresas IRADE Biobío, la Cámara Nacional de Comercio, la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Puerto Montt, la Corporación Industrial para el Desarrollo Regional CIDERE Coquimbo y la plataforma de pequeños y medianos proveedores para la gran minería de Antofagasta y Tarapacá SAWU.

El estudio fue conducido por Cadem, y contiene una muestra de 628 respuestas de dueños, directores y gerentes de empresas de todos los tamaños y sectores productivos del país. En este sentido, cabe destacar la envergadura de este sondeo; un gran número de respuestas a nivel nacional y de empresas de todos los tamaños: desde micro a grandes corporaciones.

Veremos que los resultados de este estudio nos muestran un panorama de la incorporación de tecnologías en las empresas de nuestro país, así como también, de sus avances, brechas y desafíos.

The logo for IRADE, featuring the word "IRADE" in a serif font with a stylized sun or star symbol above the letter 'A'.The logo for CCHC, featuring the letters "CCHC" in a stylized, bold font with a red and blue color scheme.The logo for CN, featuring the letters "CN" in a stylized, bold font with a blue and black color scheme.

Cámara
Nacional
Comercio
Servicios
Turismo

The logo for the Cámara de Comercio, Industria y Turismo A.G. of Puerto Montt, featuring a stylized green and blue graphic.

CAMARA DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO A.G.
PUERTO MONTT

The logo for CIDERE, featuring a stylized blue and black graphic.

CIDERE
REGIÓN DE COQUIMBO

The logo for SAWU, featuring a stylized green and blue graphic.

SAWU
INICIATIVA DE
FUNDACIÓN MI NORTE

The logo for e) digital, featuring a stylized blue and red "e)" followed by the word "digital" in a sans-serif font.

Resumen de la muestra

Tamaño Empresa (ventas)	N	%
Microempresas	156	25%
Empresa pequeña	199	32%
Empresa mediana	113	18%
Empresa grande	160	25%
Total	628	100%

Regiones	N	%
Antofagasta	42	7%
Valparaíso	94	15%
Biobío	144	23%
Los Lagos	58	9%
R. Metropolitana	267	42%
Otras regiones	23	4%
Total	628	100%

Muestra por regiones e industrias

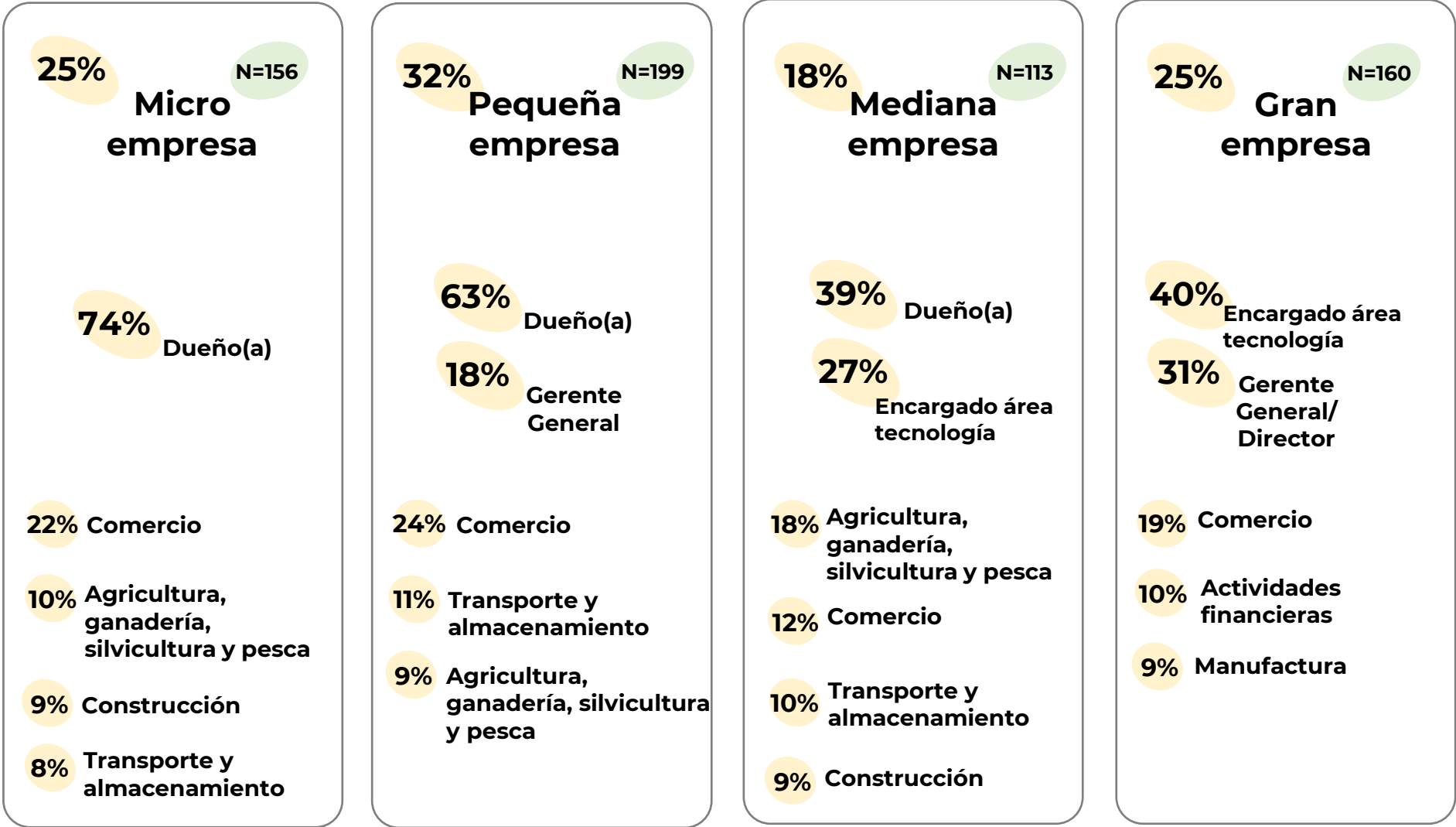
Región	Industria	Muestra
Antofagasta	Minería	18
	Suministro de energía	4
	Comercio	7
	Manufactura	5
	Transporte y almacenamiento	3
Valparaíso	Manufactura	5
	Comercio	34
	Actividades financieras	3
	Transporte y almacenamiento	14
	Agricultura, ganadería y pesca	11
Biobío	Manufactura	9
	Comercio	21
	Agricultura, ganadería y pesca	24
	Transporte y almacenamiento	15
	Construcción	20
Los Lagos	Agricultura, ganadería y pesca	16
	Comercio	14
	Manufactura	4
	Transporte y almacenamiento	5
	Suministro de energía	1
R. Metropolitana	Comercio mayorista o minorista	47
	Actividades financieras	26
	Educación, enseñanza	20
	Comunicaciones y media	19
	Tecnología, informática	18

Detalle de la muestra

Tamaño de las empresas

Perfiles profesionales

Industrias



Detalle de la muestra

Tamaño de las empresas

25% **Micro empresa** N=156

32% **Pequeña empresa** N=199

18% **Mediana empresa** N=113

25% **Gran empresa** N=160

Listado de regiones

33% **Región Metropolitana**

30% **Región del Biobío**

17% **Región de Valparaíso**

34% **Región del Biobío**

27% **Región Metropolitana**

18% **Región de Valparaíso**

37% **Región Metropolitana**

23% **Región de Valparaíso**

19% **Región del Biobío**

75% **Región Metropolitana**

Antigüedad de la empresa

42% **Menos de 5 años**

53% **Menos de 10 años**

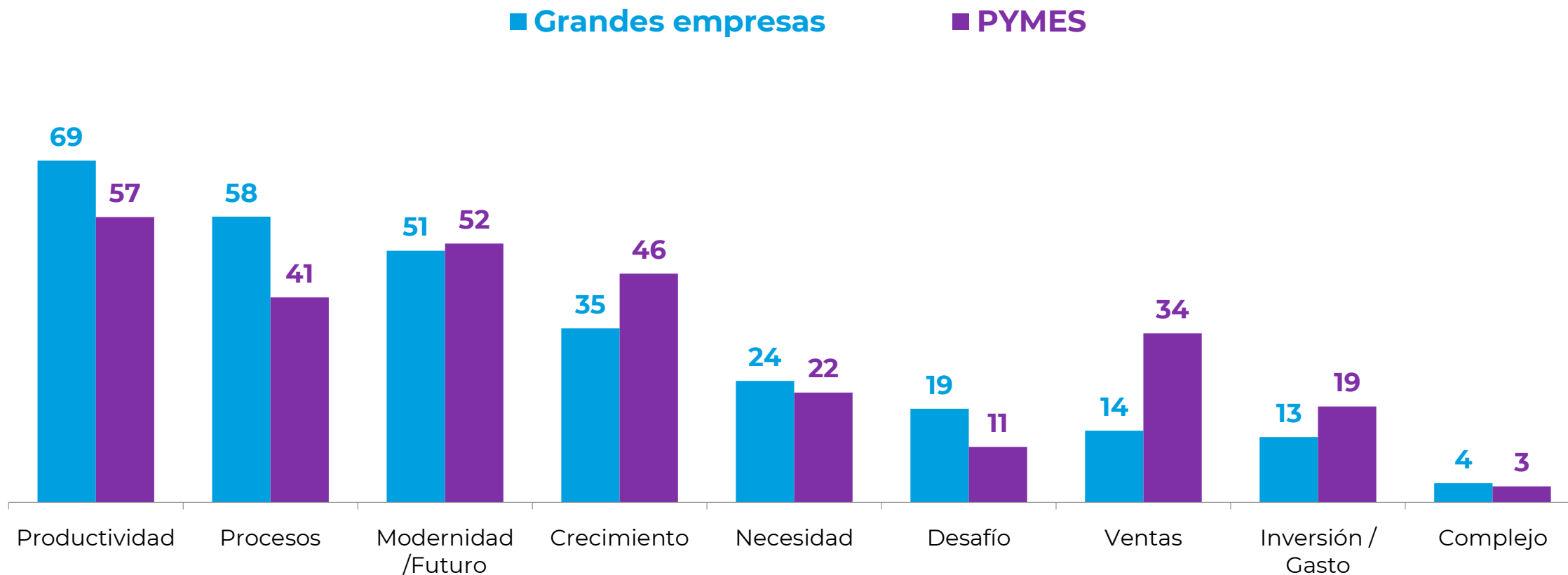
70% **Más de 10 años**

80% **Más de 10 años**

Productividad y hacer procesos más eficientes preocupa a las grandes empresas. PYMES preocupadas de despegar y crecer en ventas

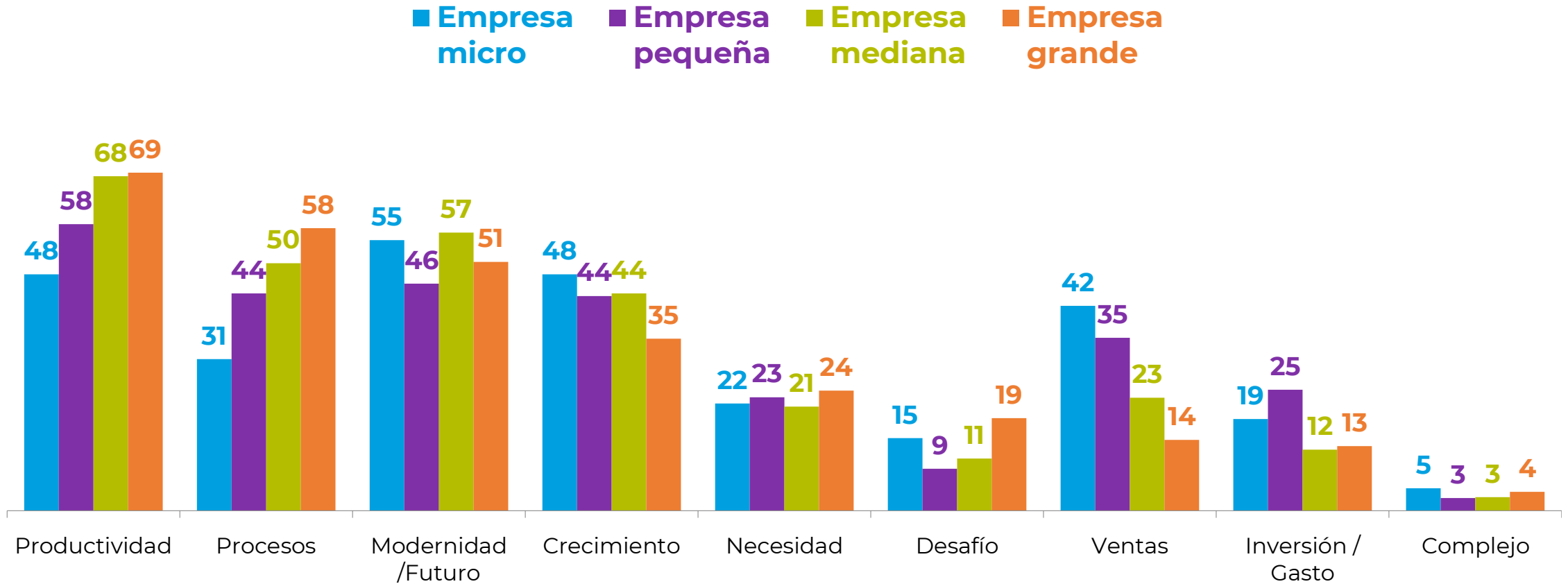
¿Con cuál de los siguientes conceptos relacionas la digitalización de las empresas?

Alternativas dadas. % Total menciones



Productividad y hacer procesos más eficientes preocupa a las grandes empresas. Micro y pequeñas preocupadas de despegar y crecer en ventas

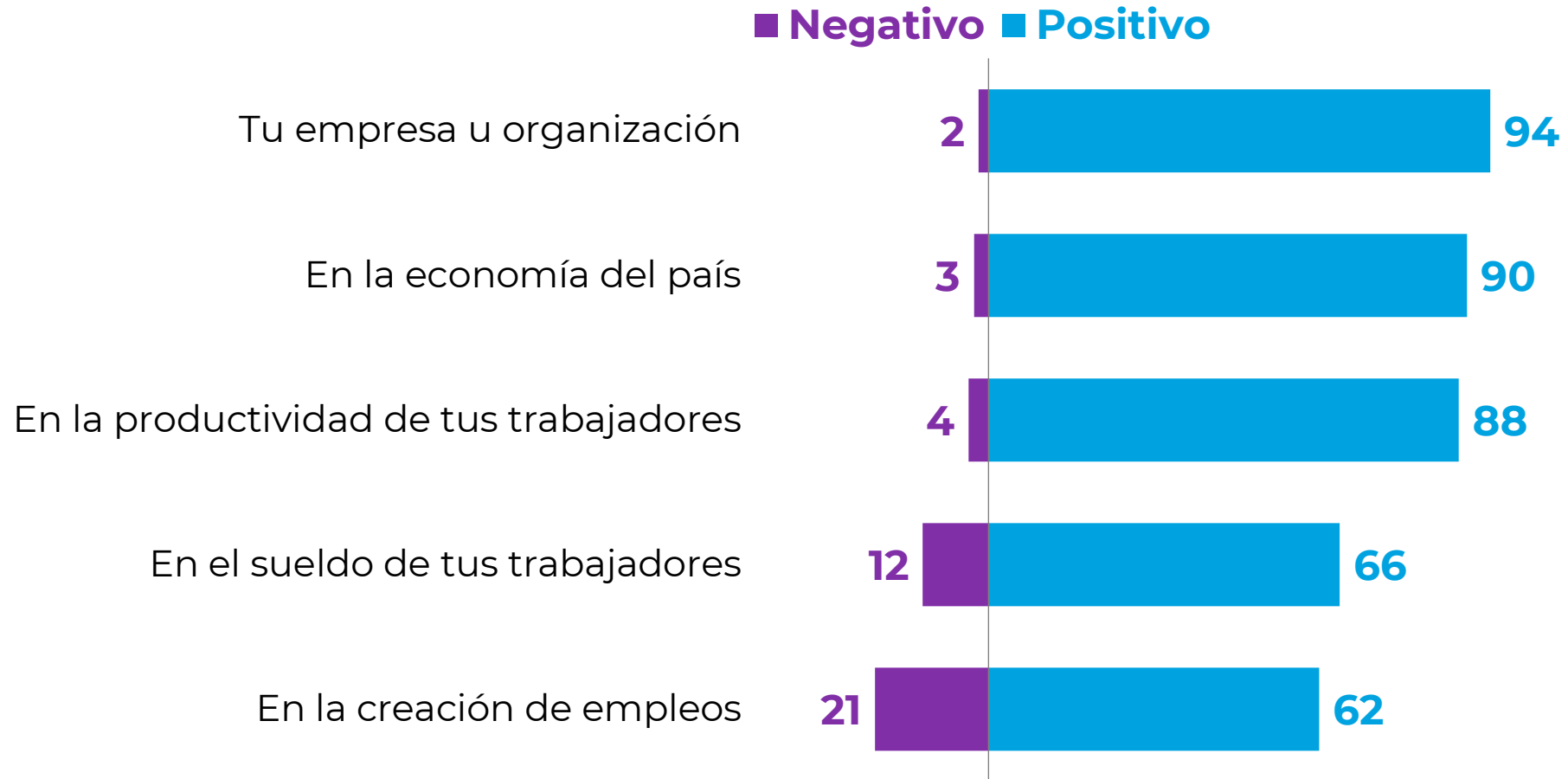
¿Con cuál de los siguientes conceptos relacionas la digitalización de las empresas?
Alternativas dadas. % Total menciones



Para los tomadores de decisión la digitalización siempre es positiva, incluso en el empleo

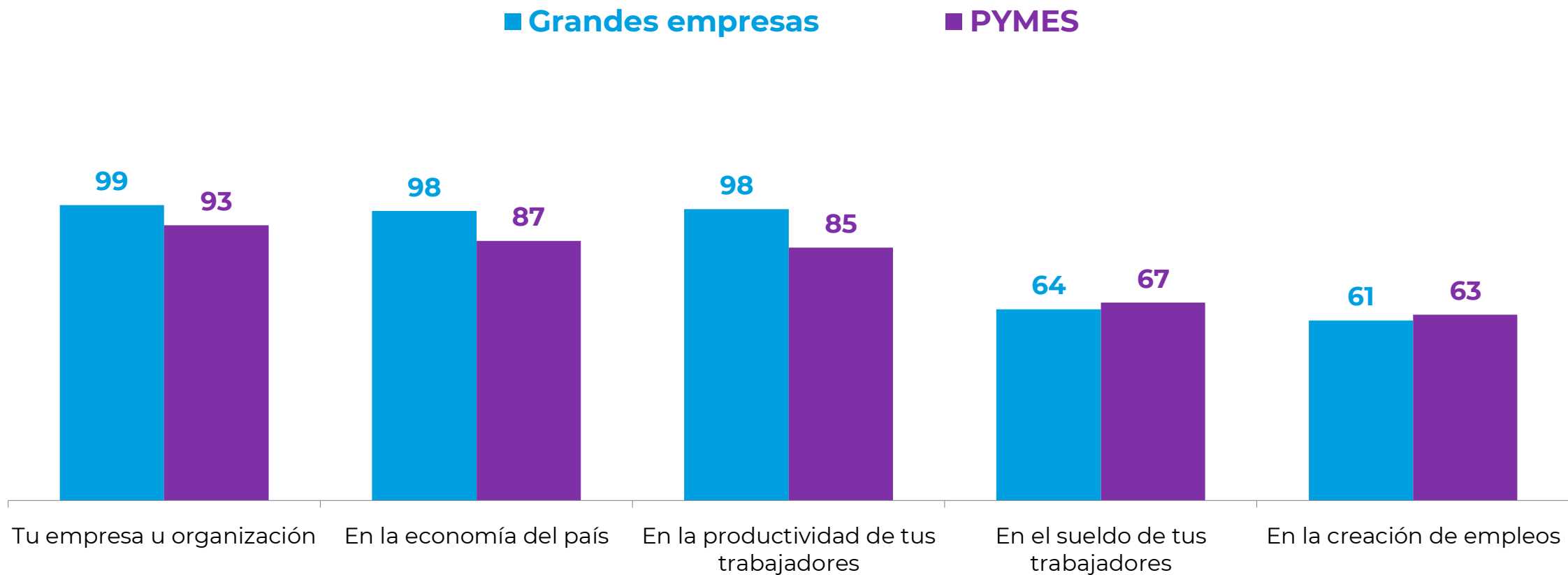
¿Crees que la digitalización tiene o tendría un impacto positivo o negativo en...?

%



La valoración positiva de la digitalización es transversal entre empresas de distinto tamaño, aunque mayor en grandes empresas

¿Crees que la digitalización tiene o tendría un impacto positivo o negativo en...?
% positivo



En general, los impactos de la digitalización son percibidos como positivos en las distintas industrias

¿Crees que la digitalización tiene o tendría un impacto positivo o negativo en...?
% positivo

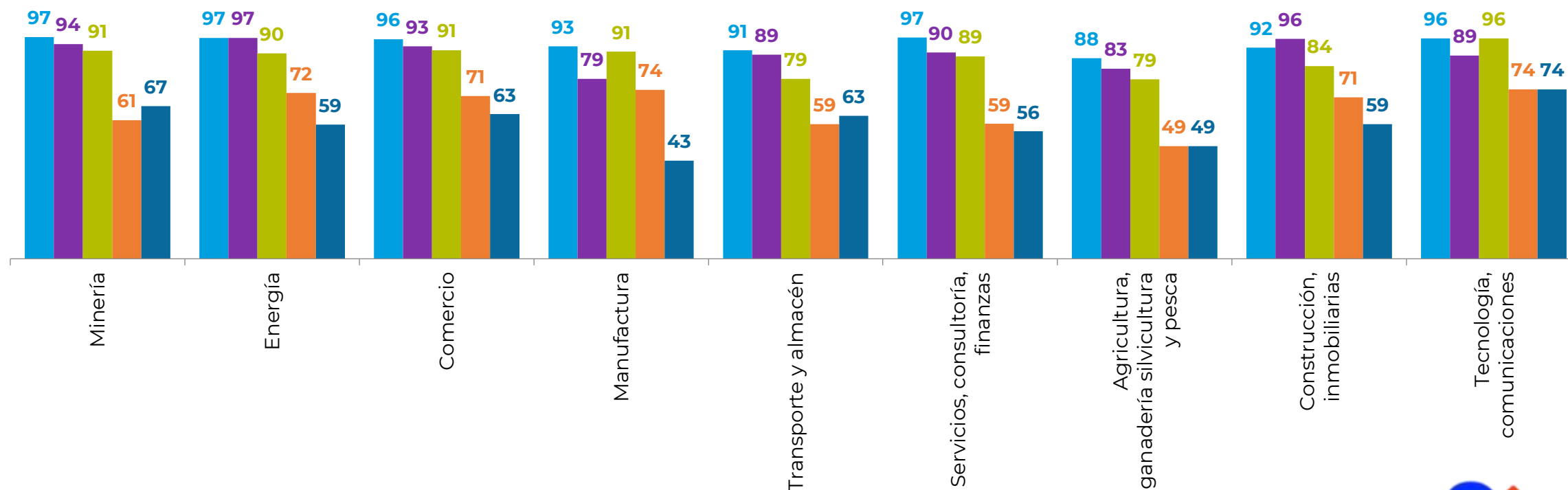
■ Tu empresa u organización

■ En la productividad de tus trabajadores

■ En la creación de empleos

■ En la economía del país

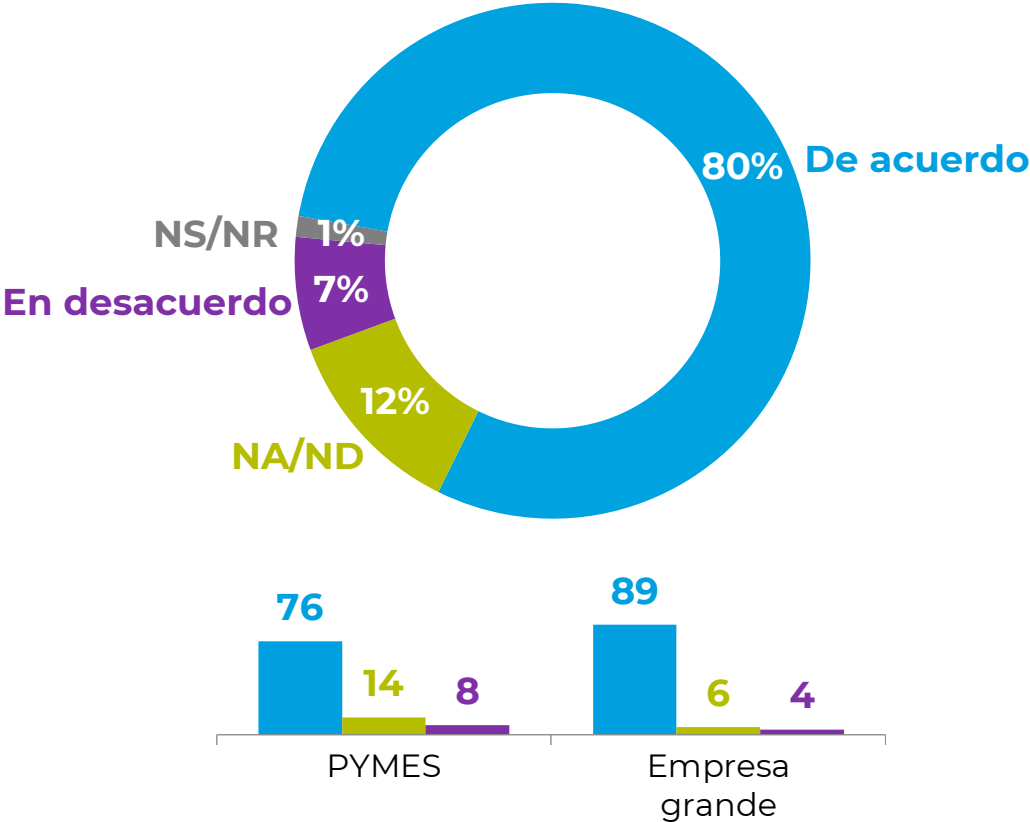
■ En el sueldo de tus trabajadores



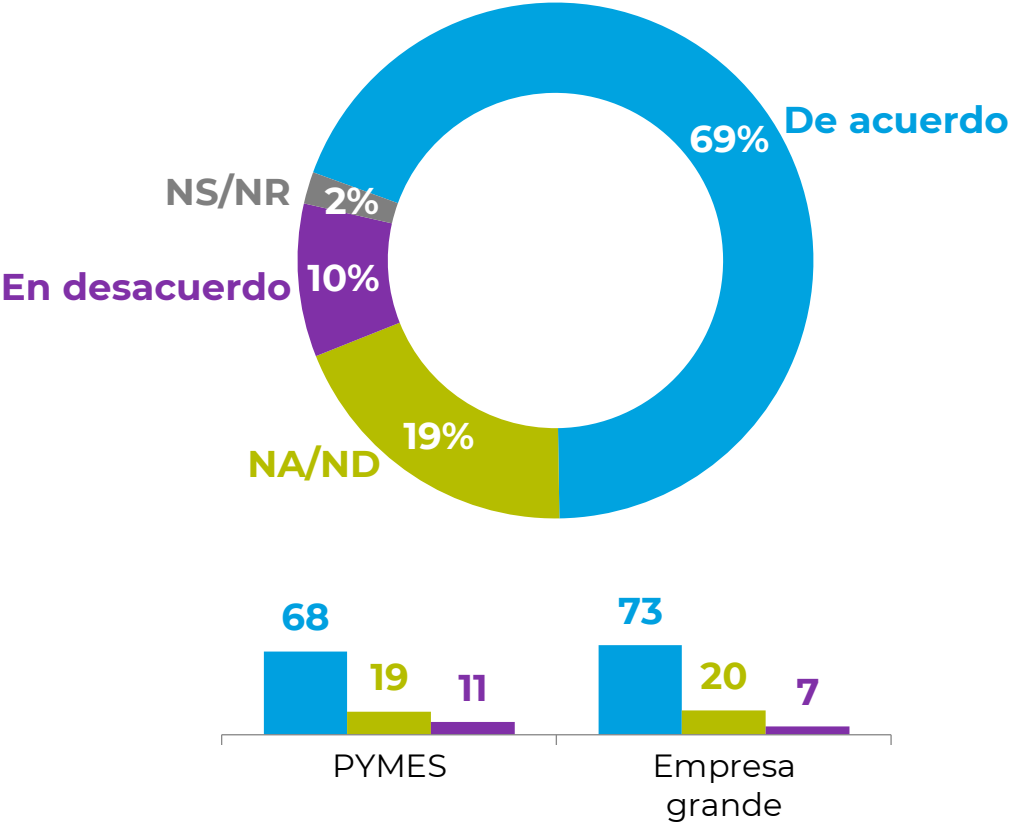
La digitalización es importante y clave para la reputación de todas las empresas

Pensando en tu empresa, ¿Cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones...?
%

La digitalización es importante dentro de mi empresa



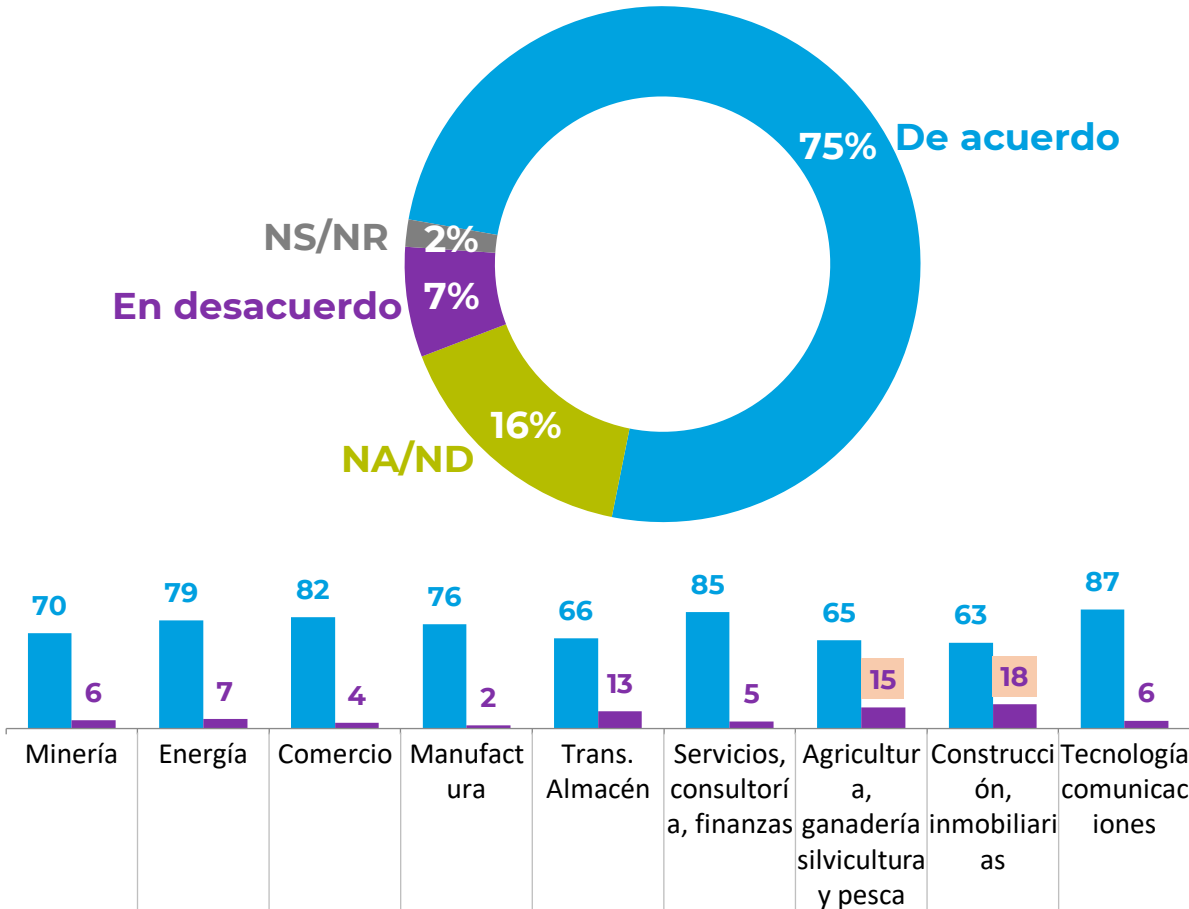
La digitalización es hoy clave para la reputación de la empresa



La digitalización es clave para todas las industrias. Construcción y “campo” las rezagadas

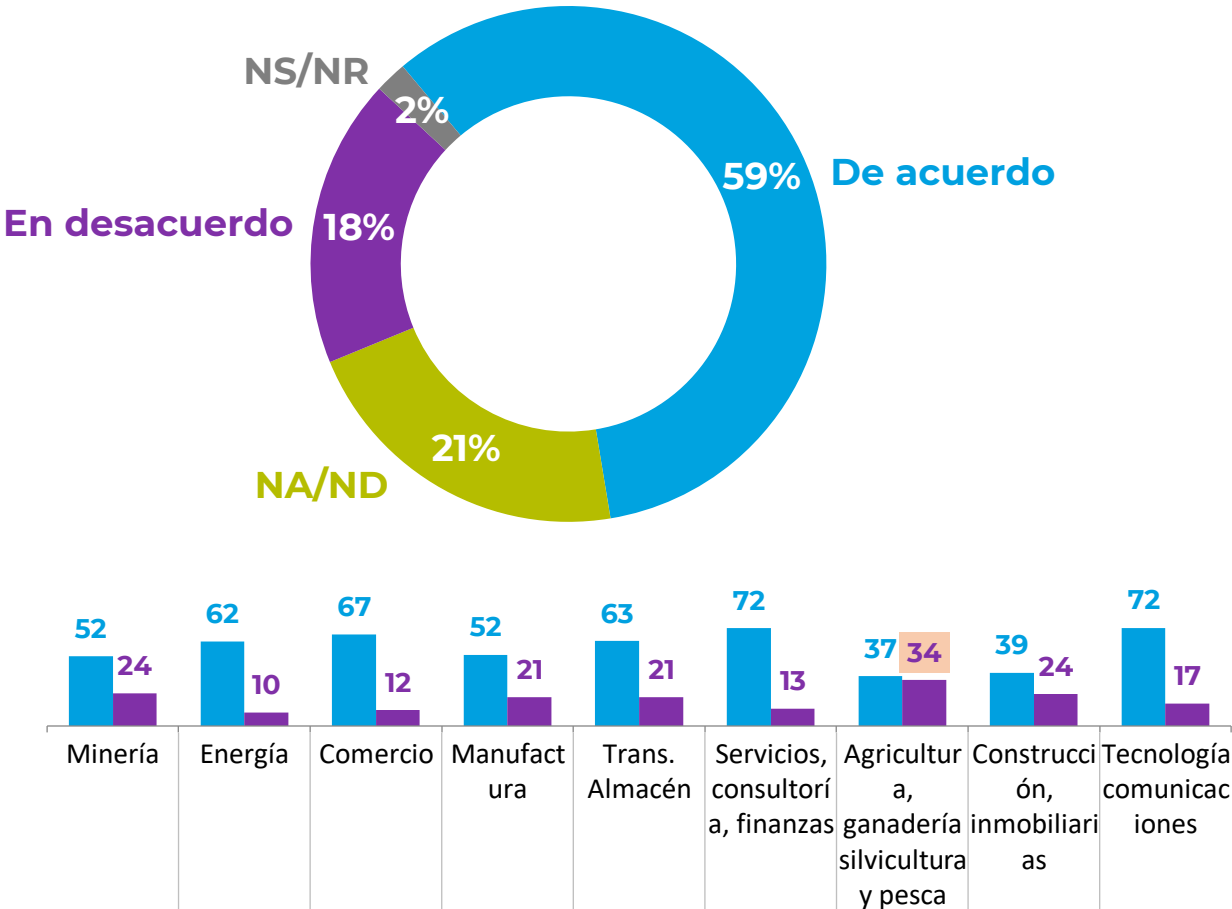
Pensando en tu empresa, ¿Cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones...?
%

La digitalización es clave para
nuestra industria/ rubro en general



Casos: 628

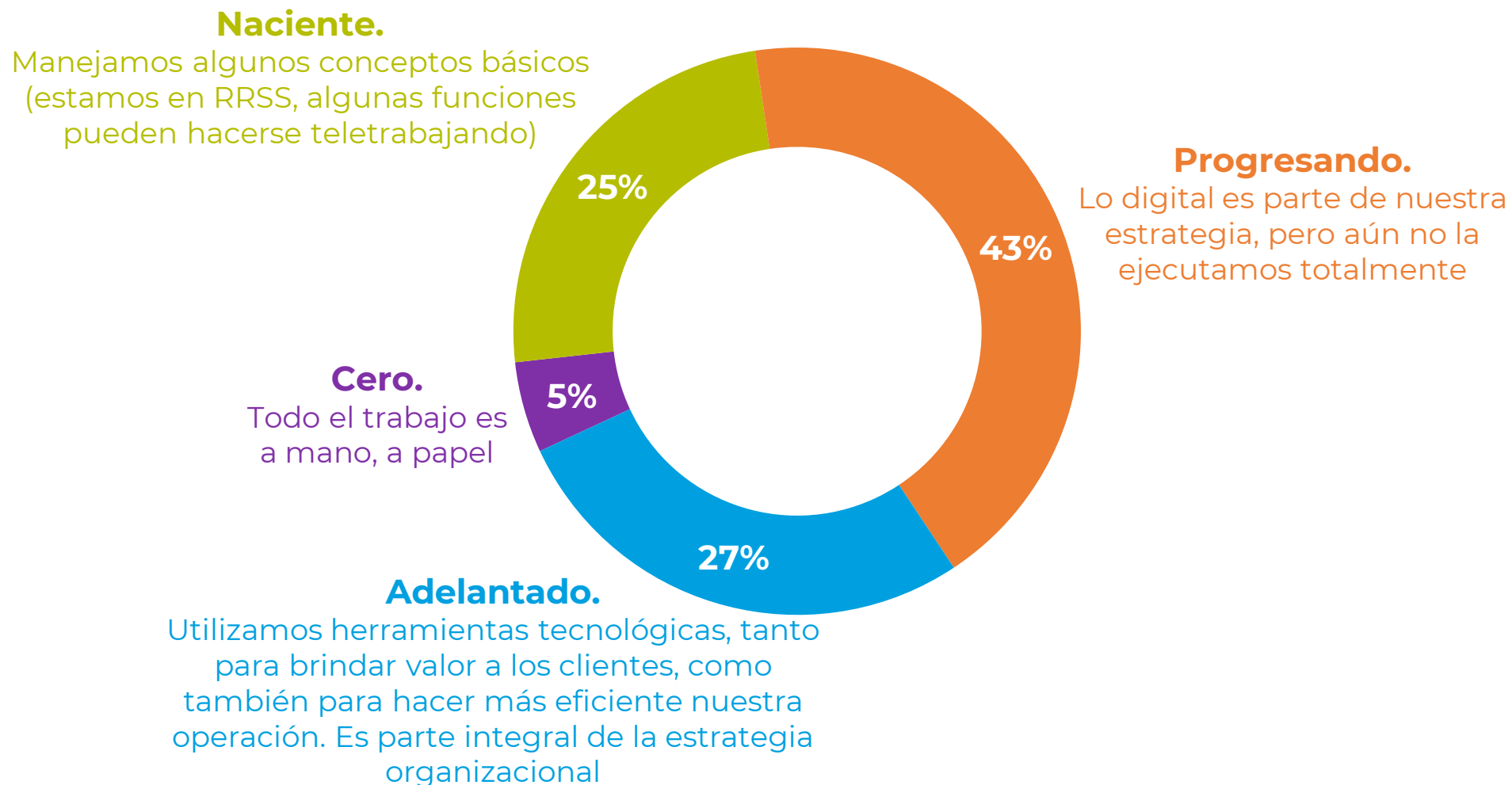
En general, nuestra industria/rubro
ya ha incorporado la digitalización



La mayoría de las empresas están en una etapa transicional, valorando la digitalización, pero sin ejecutarla totalmente

Pensando en la digitalización de las empresas en Chile,
¿En cuál de las siguientes etapas se encuentra tu empresa?

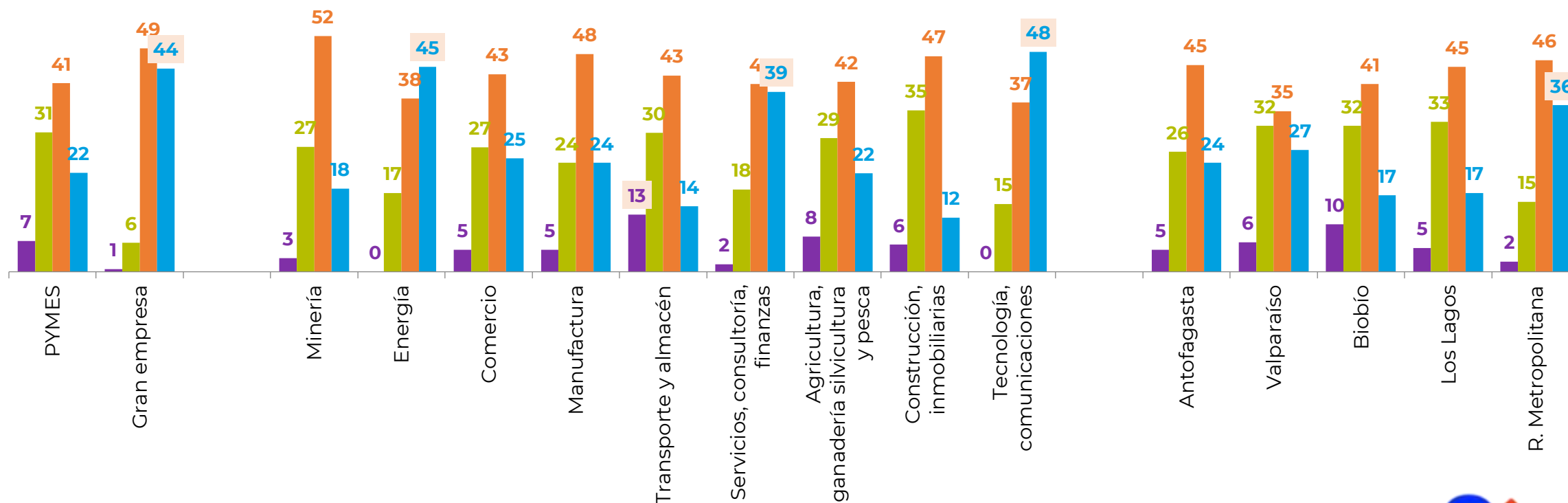
%



Transporte, Construcción y Campo los que más han tardado en incorporarse a la digitalización.

Pensando en la digitalización de las empresas en Chile,
¿En cuál de las siguientes etapas se encuentra tu empresa?
%

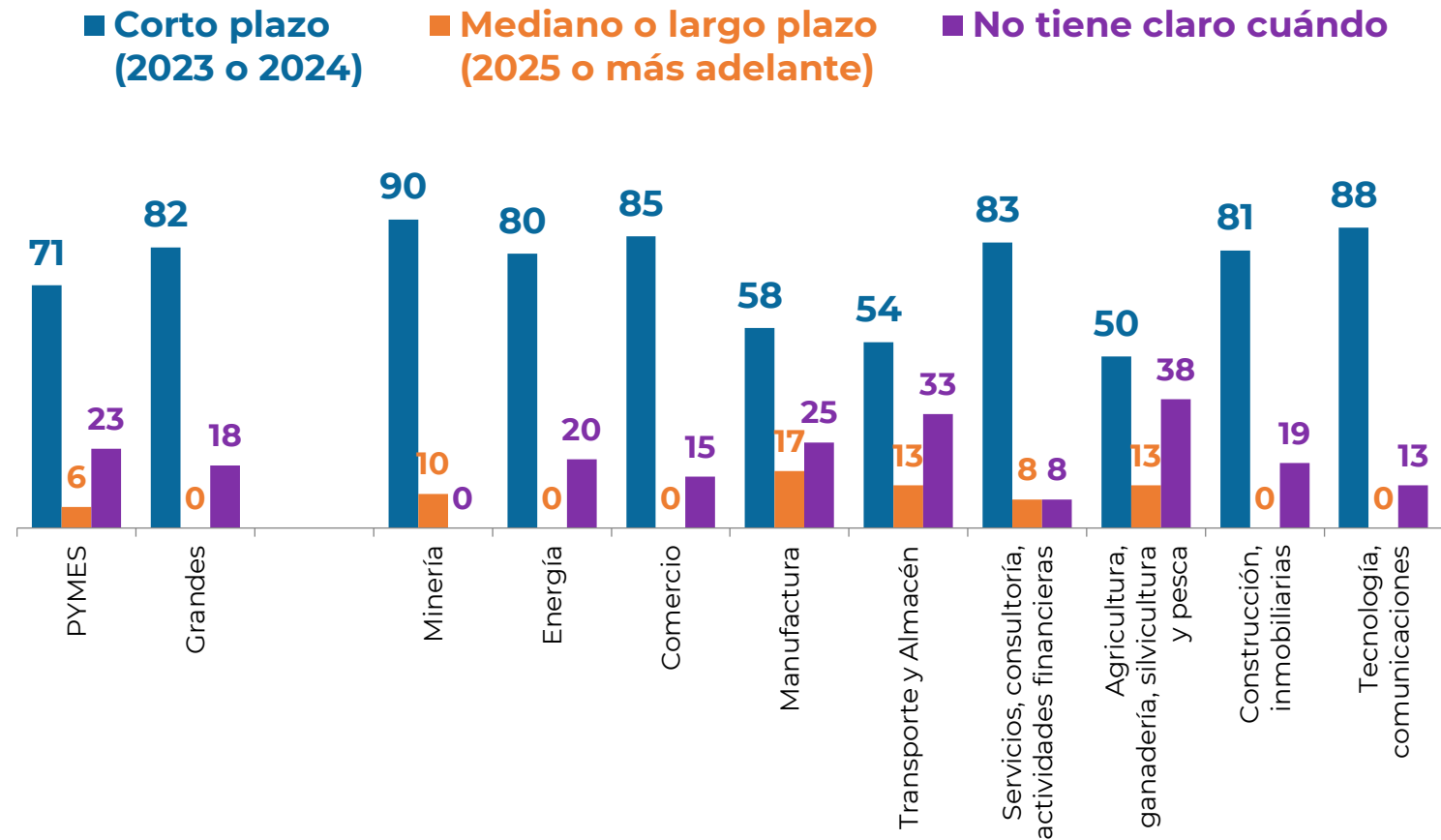
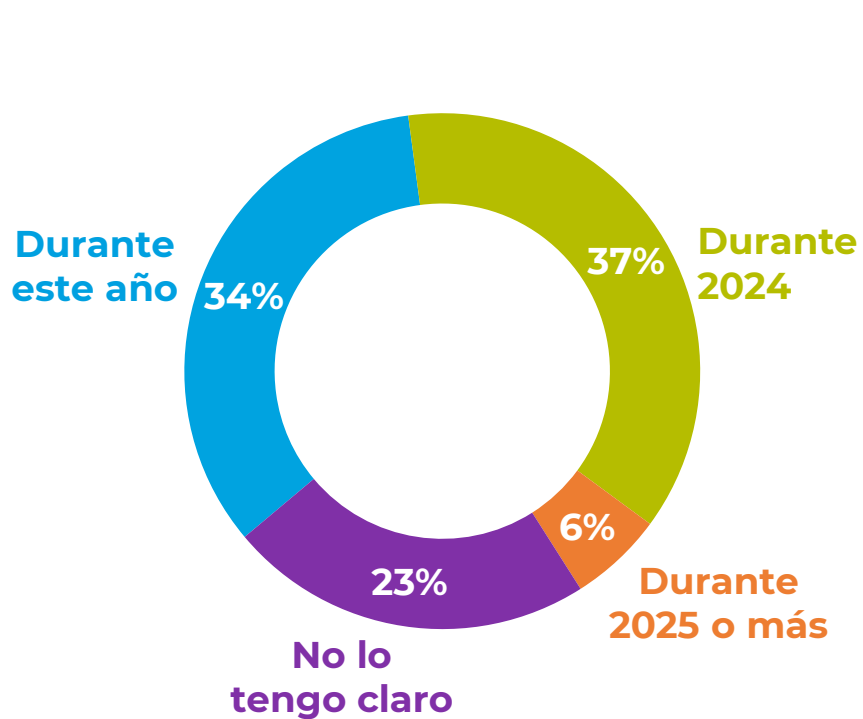
■ Cero ■ Naciente ■ Progresando ■ Adelantado



La mayoría cree que iniciar un plan de digitalización es necesario en el corto plazo

¿Cuándo sería un buen momento para iniciar un plan de digitalización de tu empresa?

%



Casos: 188. Entre empresas que no han iniciado o que se encuentran en etapa naciente de la digitalización.

No hay receta mágica. Las grandes empresas llevan más tiempo e invierten más

¿Hace cuántos años se inició la digitalización en tu empresa?
%

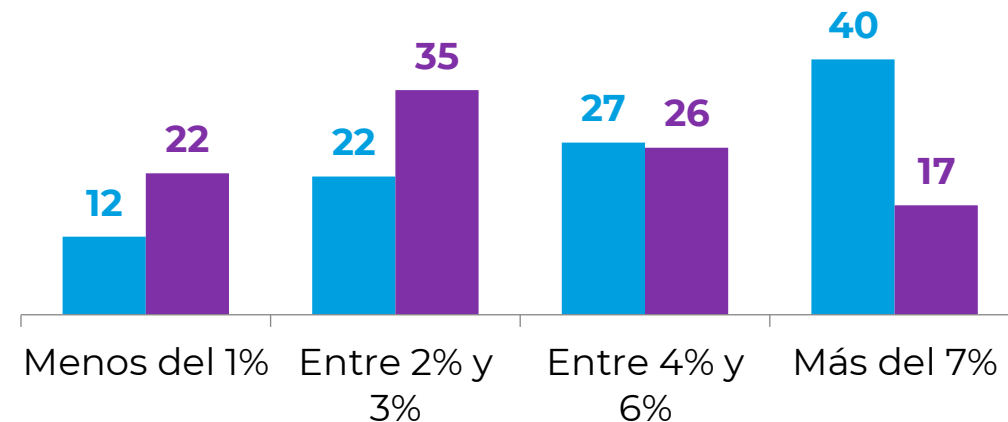
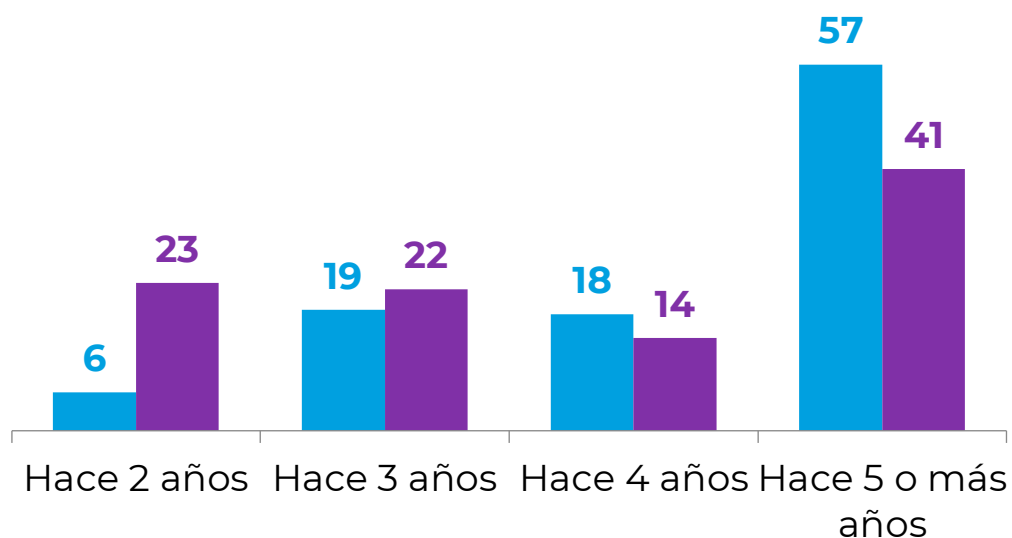
Considerando tu presupuesto anual, ¿Qué porcentaje destinas o destinarías a digitalizar tu empresa?
%

■ Grandes empresas

■ PYMES

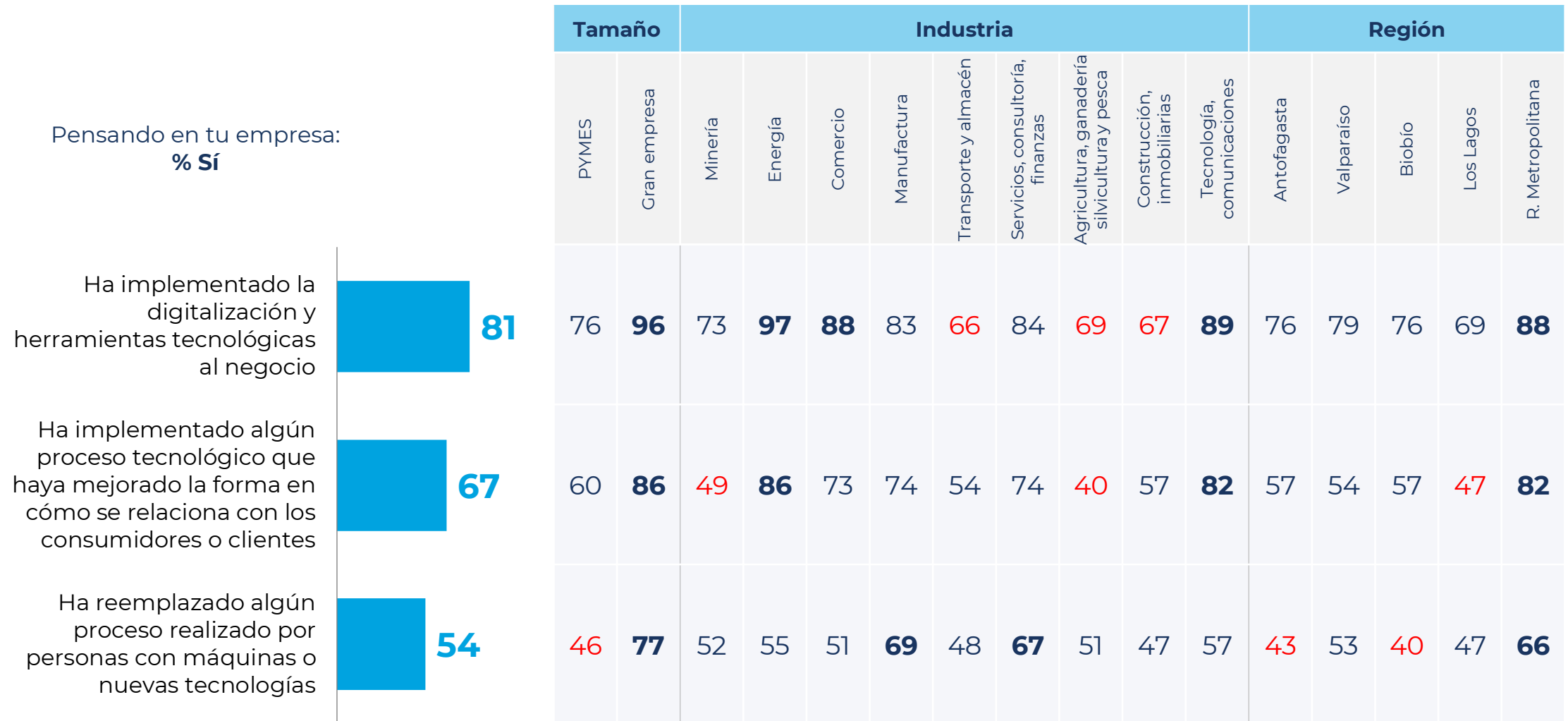
■ Grandes empresas

■ PYMES



Casos: Entre empresas en progreso o en etapa avanzada de digitalización.

Energía y Telecom son sistemáticamente las industrias más digitalizadas. Construcción, Agro y Transporte, las que menos.



Trabajo continuo en digitalización y capacitación son los puntos más bajos de las PYMES

Pensando en tu empresa:
% Sí

Existe un trabajo continuo
en digitalización de la
empresa

56

Existe un plan de
capacitación de
trabajadores en materia de
digitalización

38

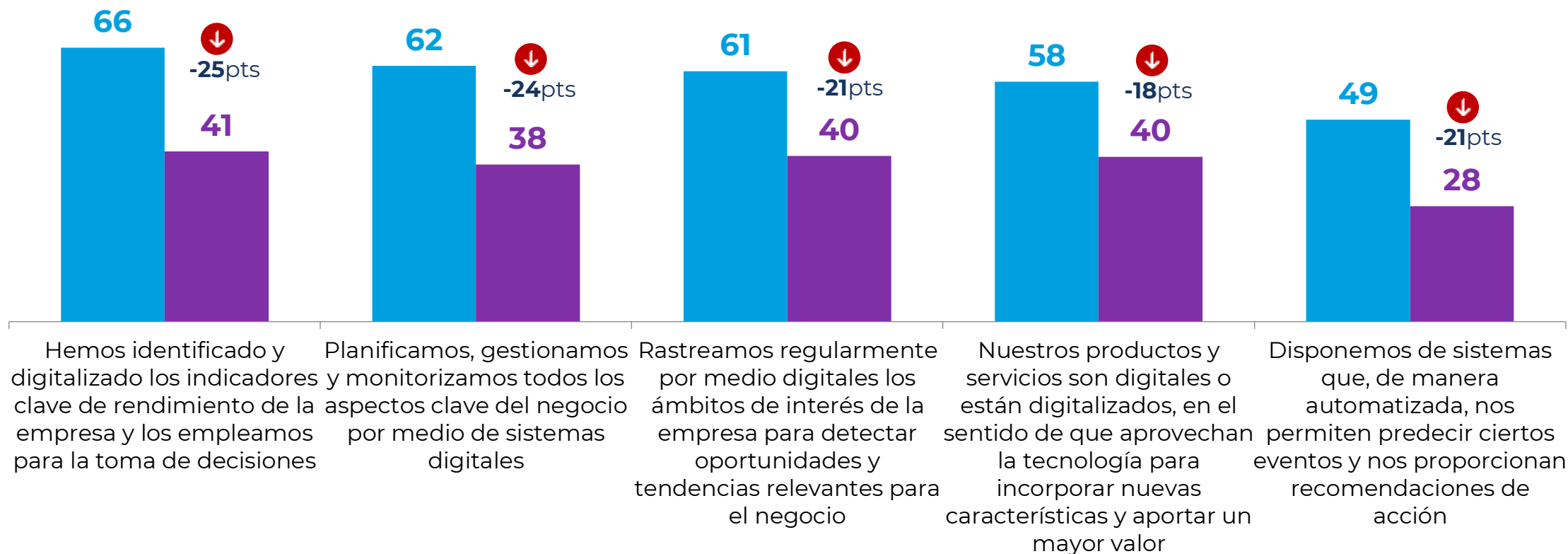
Tamaño		Industria									Región				
PYMES	Gran empresa	Minería	Energía	Comercio	Manufactura	Transporte y almacén	Servicios, consultoría, finanzas	Agricultura, ganadería silvicultura y pesca	Construcción, inmobiliarias	Tecnología, comunicaciones	Antofagasta	Valparaíso	Biobío	Los Lagos	R. Metropolitana
47	84	55	76	59	55	43	69	37	39	70	38	49	38	31	76
31	61	39	66	37	31	36	54	20	29	52	29	37	19	16	55

Existe una brecha de digitalización importante entre las grandes empresas y el resto del ecosistema PYME

Pensando en tu empresa:
% Sí

■ Grandes empresas

■ PYMES

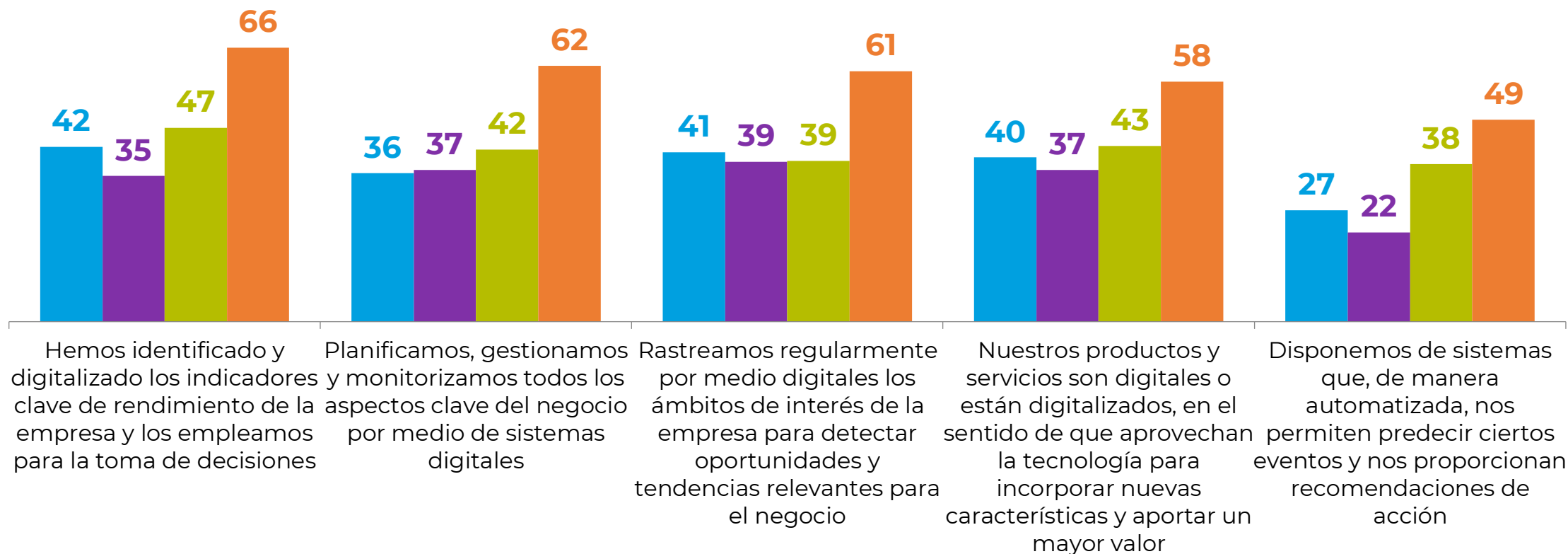


Existe una brecha de digitalización importante entre las grandes empresas y el resto del ecosistema PYME

Pensando en tu empresa:

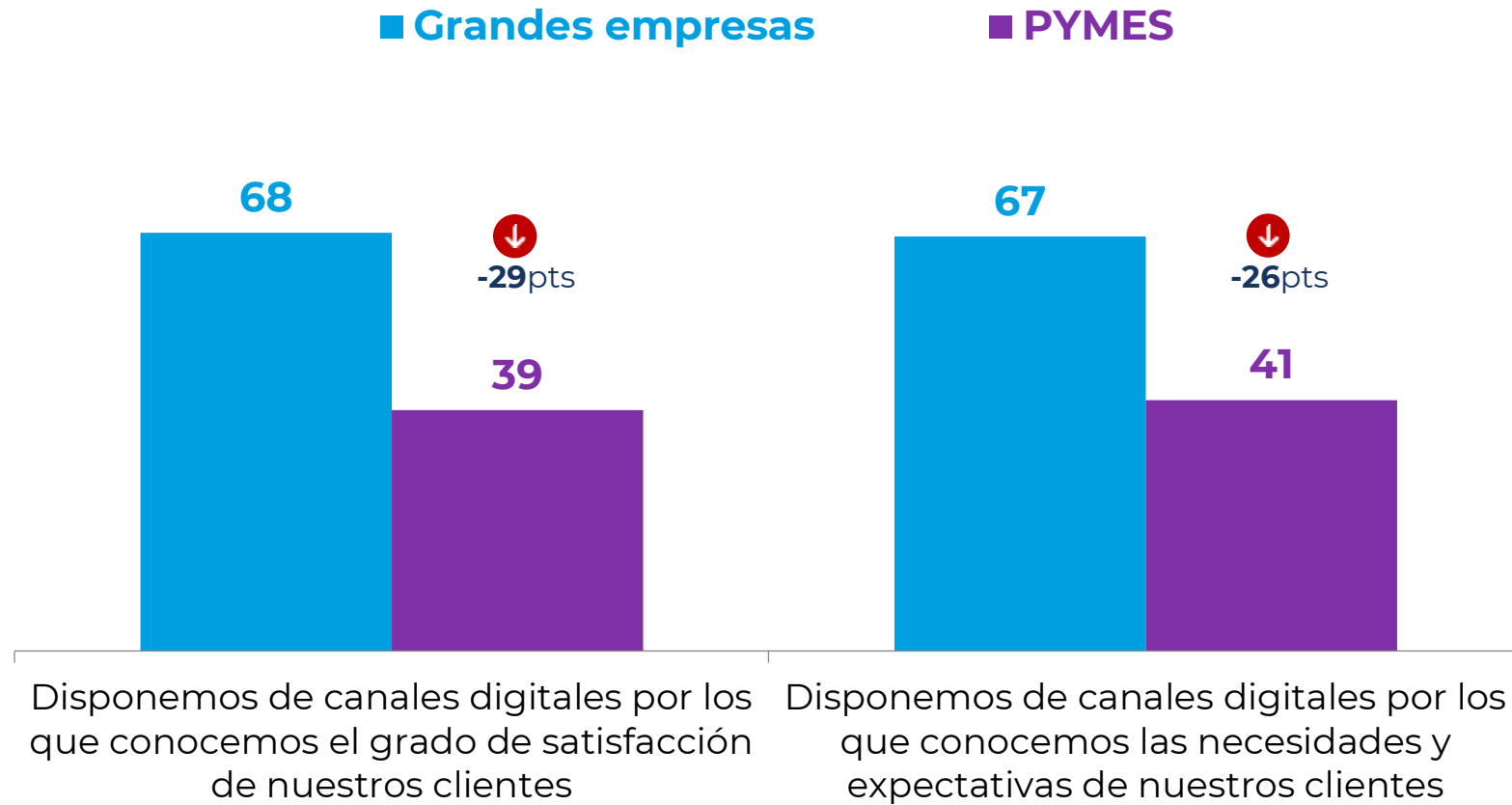
% Sí

■ Empresa micro ■ Empresa pequeña ■ Empresa mediana ■ Empresa grande

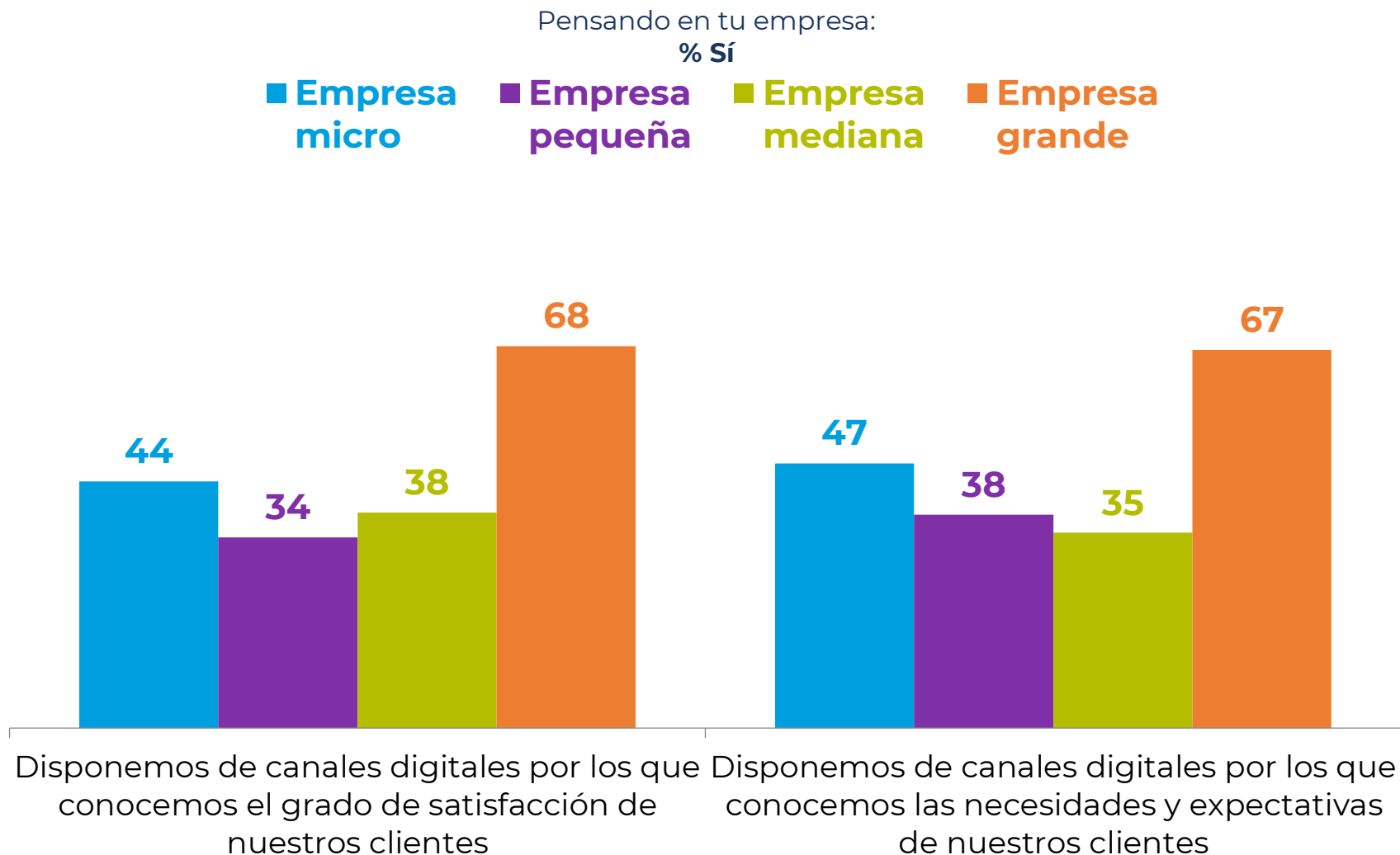


La brecha entre Grandes y PYMES es levemente más amplia en el ámbito de la relación con clientes

Pensando en tu empresa:
% Sí

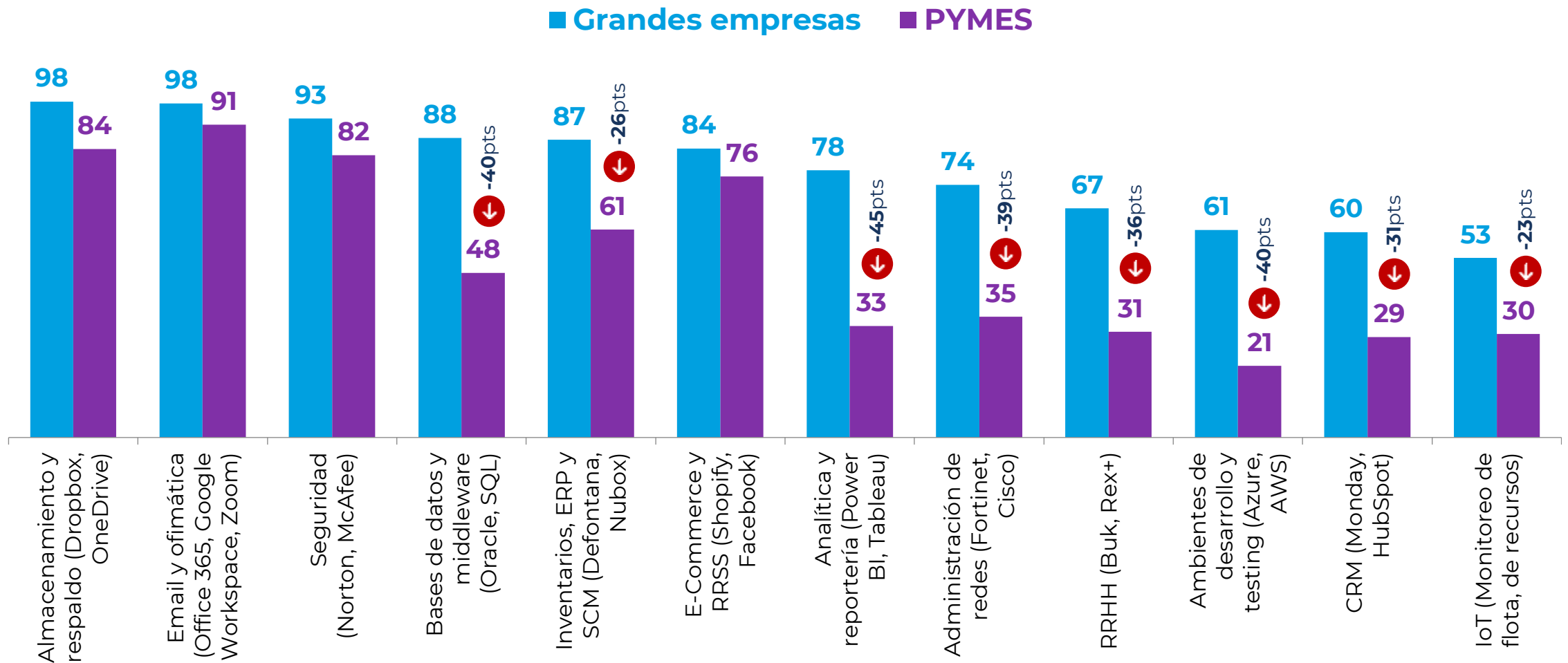


La brecha entre Grandes y PYMES es levemente más amplia en el ámbito de la relación con clientes



Las PYMES se familiarizan con herramientas elementales. Las mayores brechas con las grandes empresas están en reportería, ambientes de desarrollo, BBDD, redes y RRHH

¿Cuál de las siguientes soluciones tecnológicas conoces?
% Sí conoce

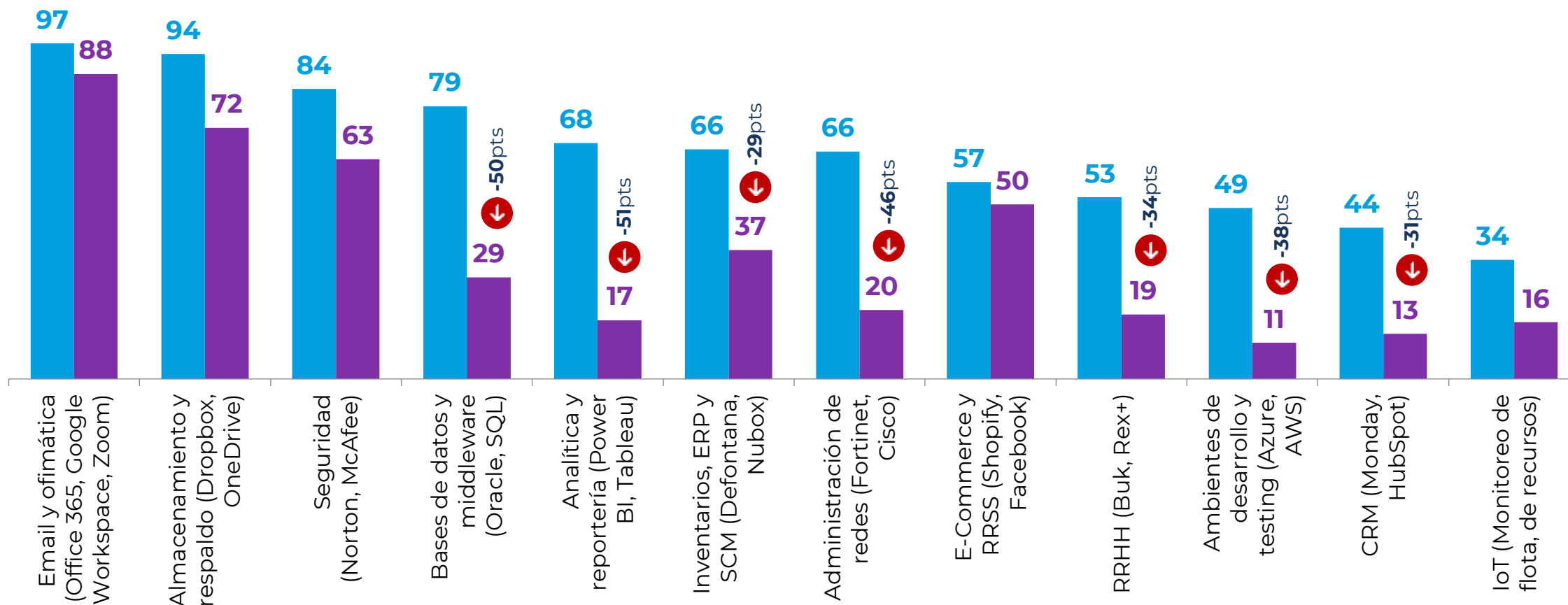


Reportería, ambientes de desarrollo, BBDD, y redes son también las herramientas en las que hay más brechas de uso

¿Y cuáles se utilizan en la empresa u organización en la que trabajas?

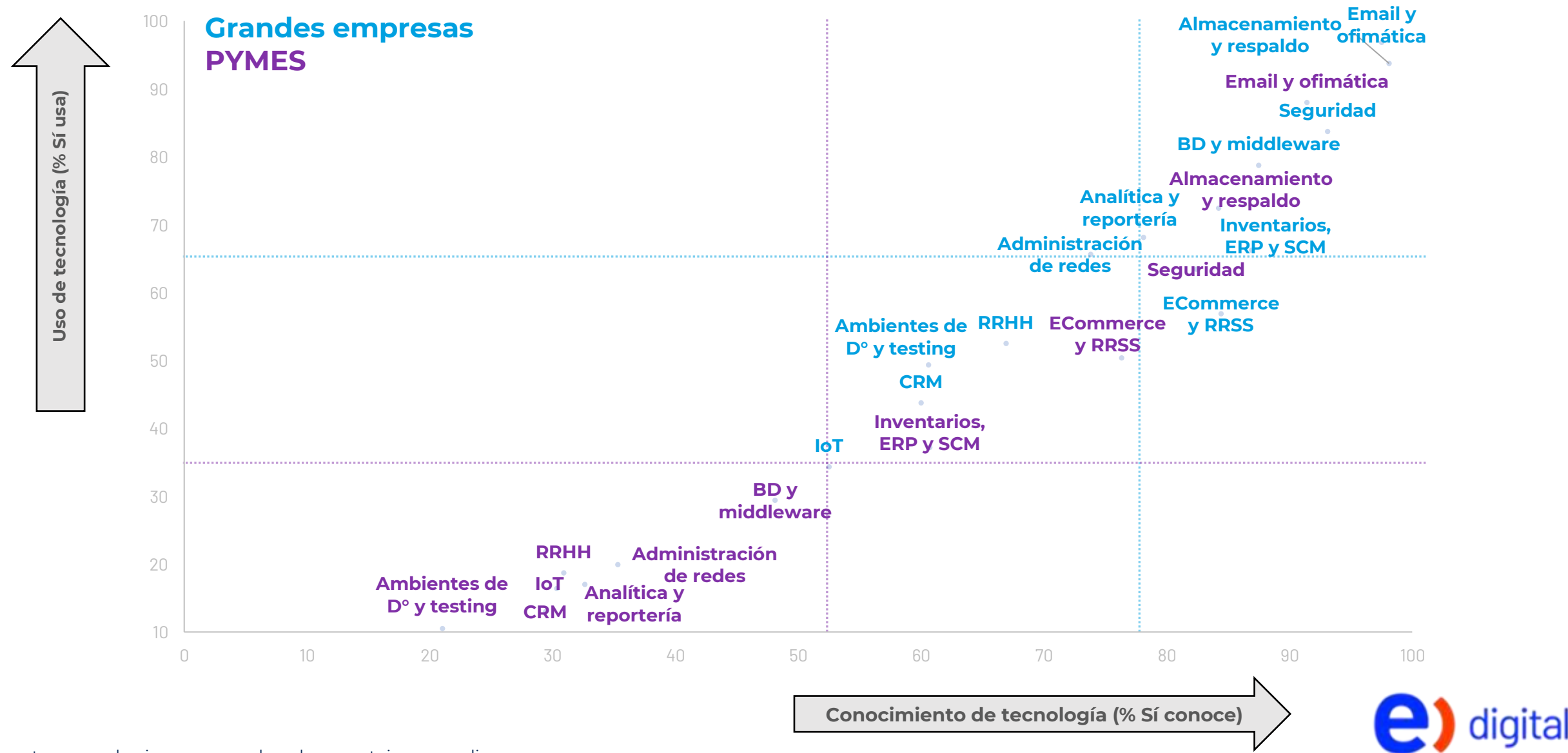
% Sí usa

■ Grandes empresas ■ PYMES



Casos: Entre quienes conocen cada tecnología.

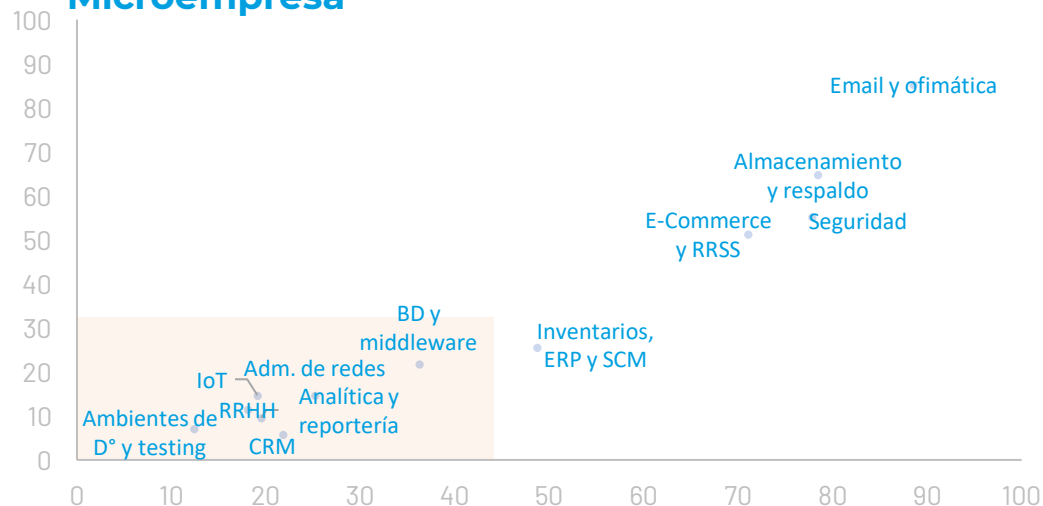
Conocimiento y uso de tecnologías en las organizaciones



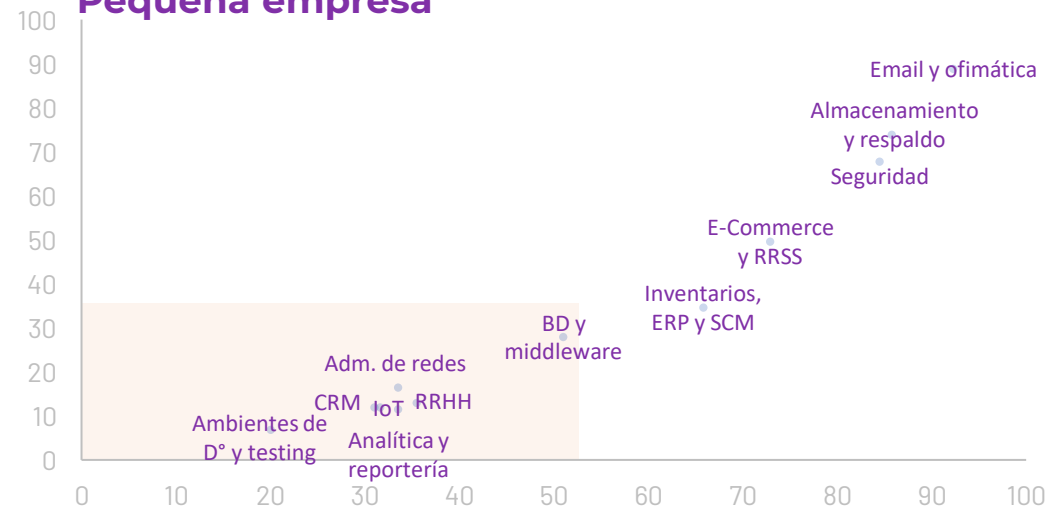
* Los cortes en cada eje corresponden al porcentaje promedio.

Conocimiento y uso de tecnologías en las organizaciones

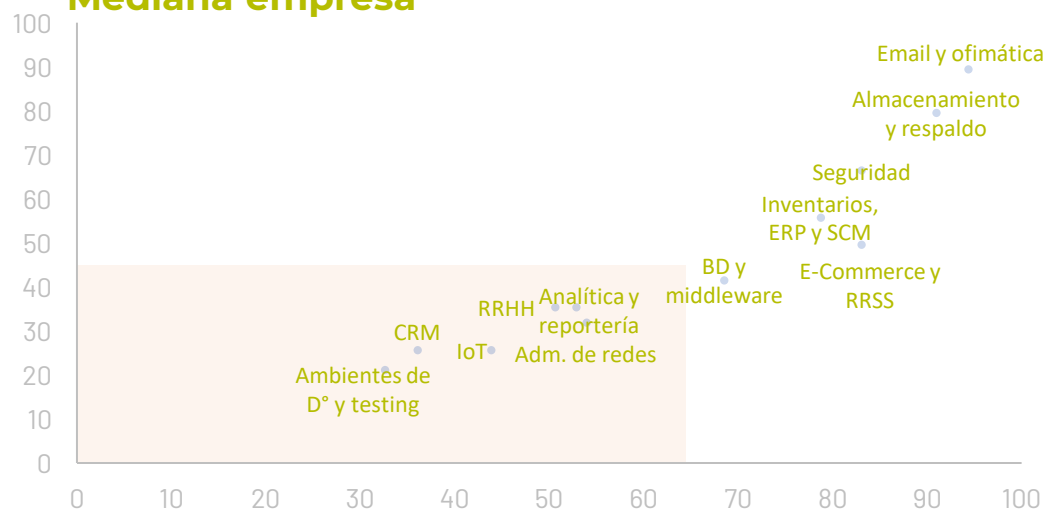
Microempresa



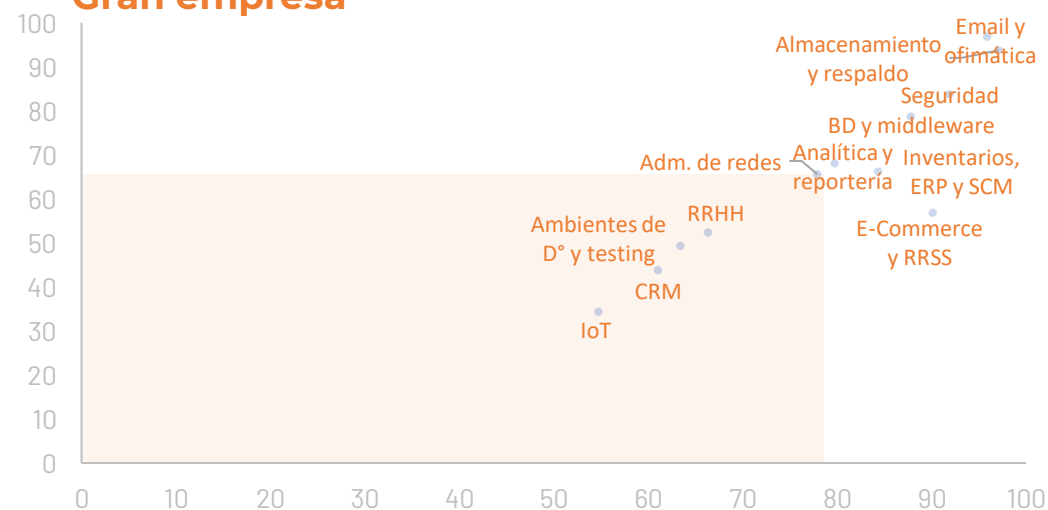
Pequeña empresa



Mediana empresa



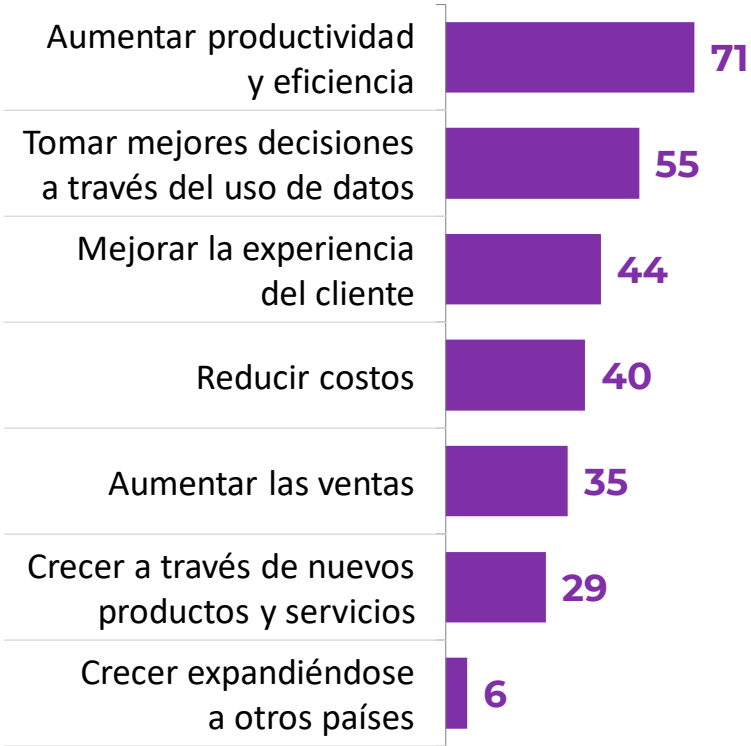
Gran empresa



Conocimiento de tecnología (% Sí conoce)

Necesidades de PYMES coherentes con su etapa de desarrollo: crecer y vender. Grandes empresas: productividad y experiencia cliente.

¿Cuáles son las principales necesidades que tu empresa cubre o podría cubrir con la digitalización?
Alternativas dadas. Respuesta múltiple. %

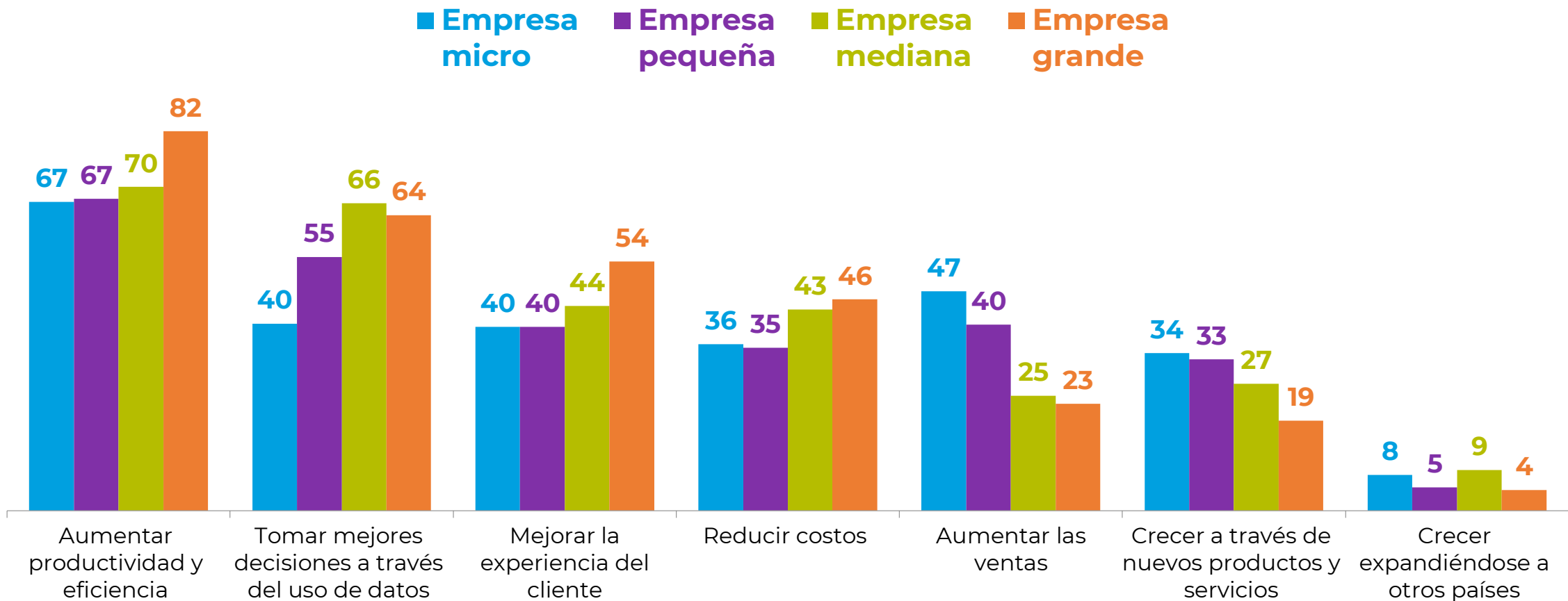


Tamaño		Industria									Región				
PYMES	Gran empresa	Minería	Energía	Comercio	Manufactura	Transporte y almacén	Servicios, consultoría, finanzas	Agricultura, ganadería silvicultura y pesca	Construcción, inmobiliarias	Tecnología, comunicaciones	Antofagasta	Valparaíso	Biobío	Los Lagos	R. Metropolitana
67	82	82	76	68	74	70	79	74	59	69	83	72	67	59	74
53	64	61	59	45	62	59	56	74	61	43	43	60	59	60	54
41	54	21	55	50	48	36	51	19	45	56	36	37	29	48	56
38	46	55	38	34	31	54	39	54	37	35	38	40	35	38	42
39	23	33	28	58	29	25	20	15	37	35	48	39	35	43	31
32	19	27	24	24	29	21	33	28	33	46	26	31	31	29	27
7	4	6	3	6	7	4	13	3	2	7	7	4	7	5	6

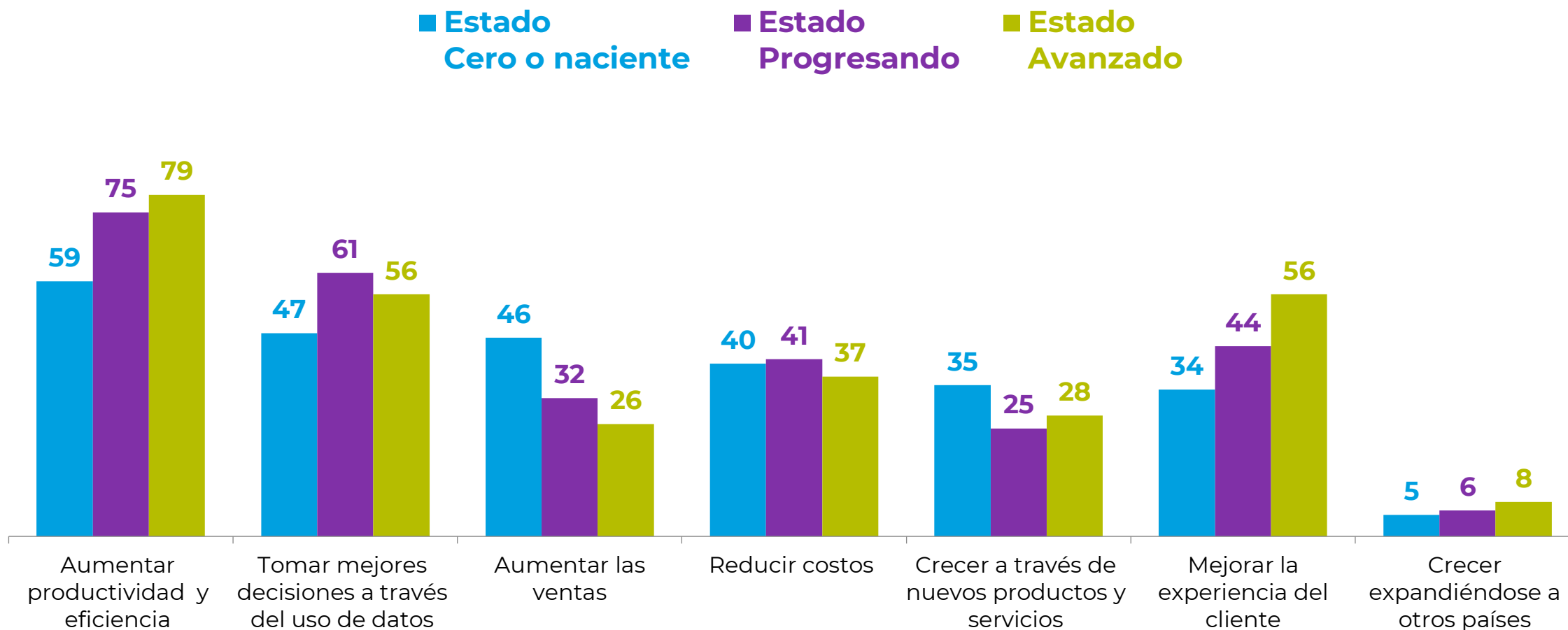
Principales necesidades de digitalización

¿Cuáles son las principales necesidades que tu empresa cubre o podría cubrir con la digitalización?

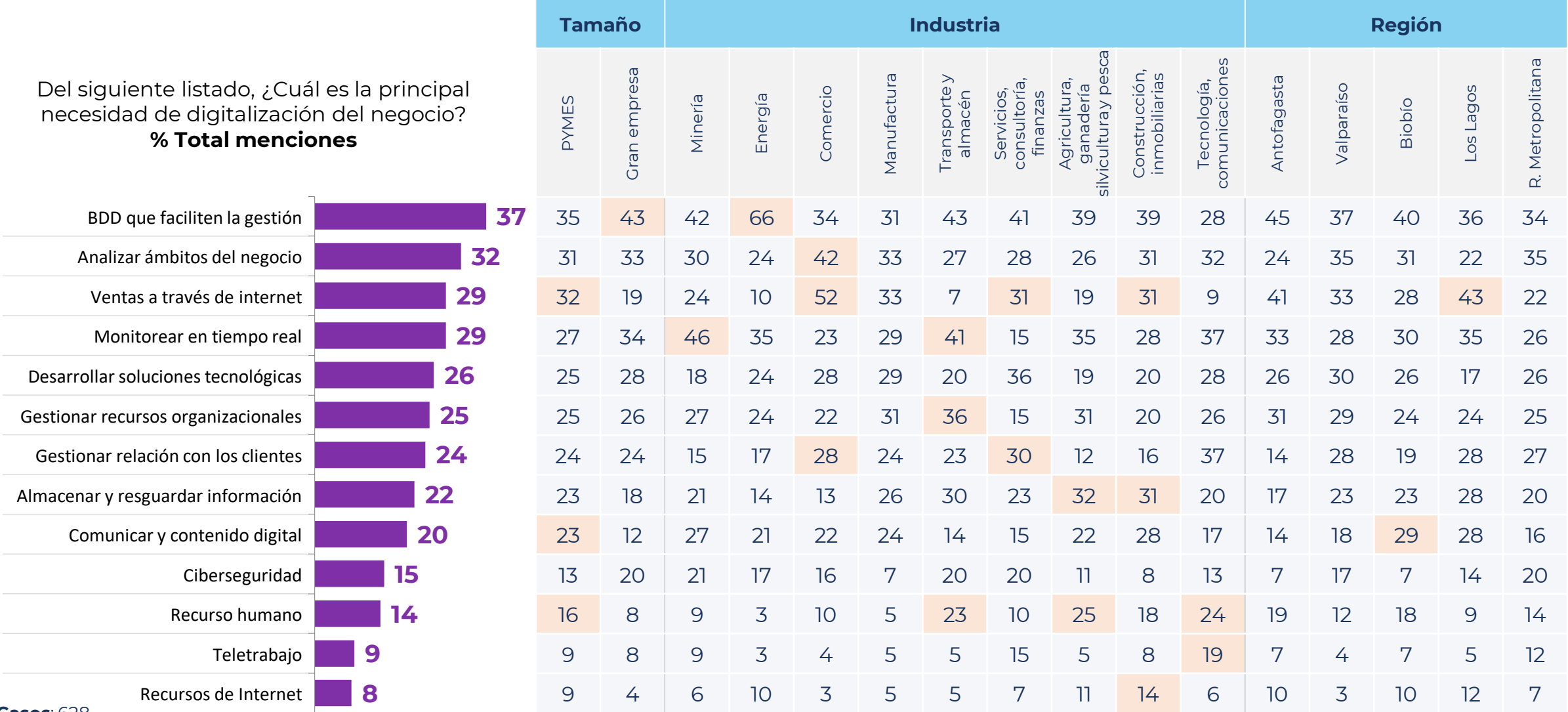
Respuesta múltiple. %



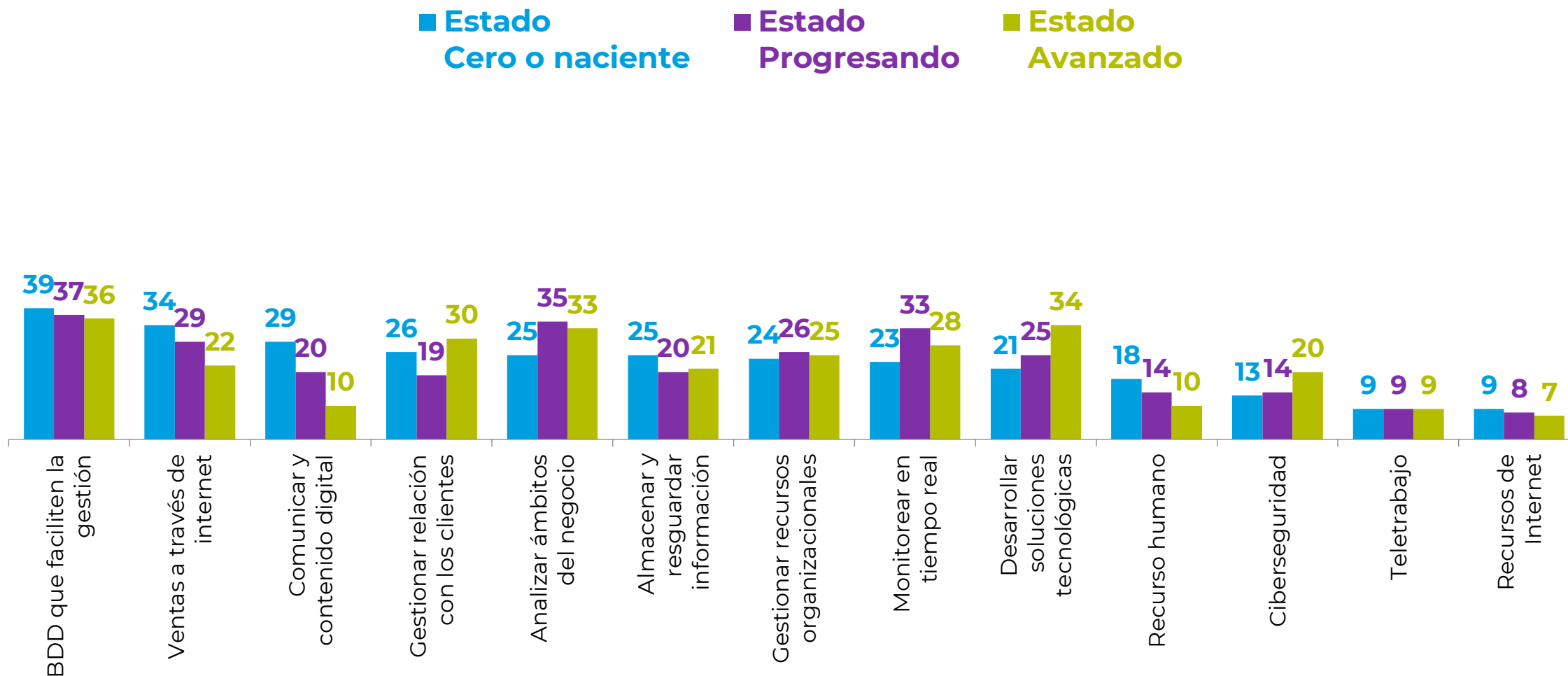
Necesidades de PYMES coherentes con su etapa de desarrollo: crecer y vender. Grandes empresas: productividad y experiencia cliente.



Las necesidades dependen del tamaño e industria. Aunque todas parecen necesitar orden interno (BD, reportes, monitoreo).



Empresas que inician la digitalización requieren servicios para generar bases de datos de gestión, ventas online, y contenido digital.



Falta de recursos es principal limitación para digitalizar. Además, se percibe una barrera organizacional

¿Por cuál de las siguientes razones no invertirías en la digitalización de tu empresa?
Alternativas dadas. %



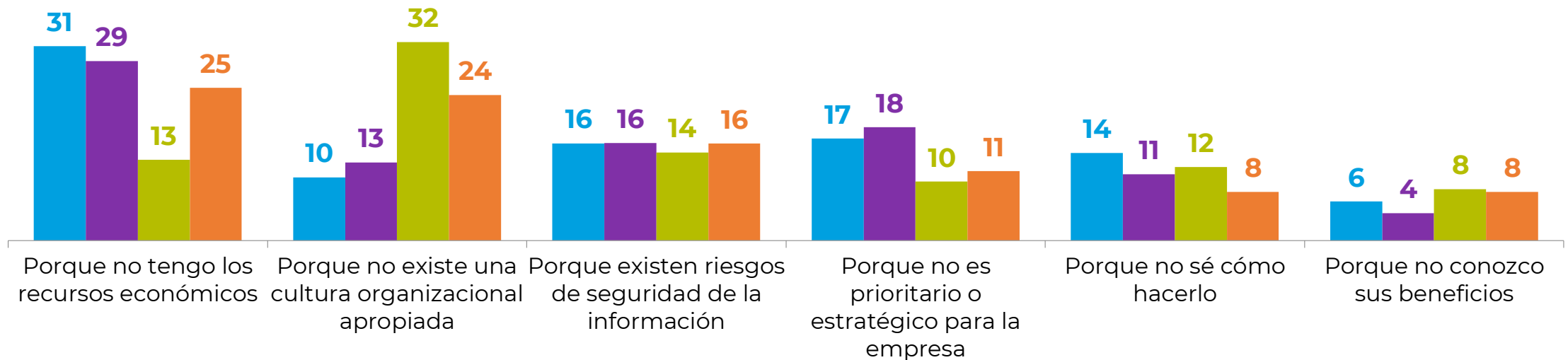
Tamaño		Industria									Región				
PYMES	Gran empresa	Minería	Energía	Comercio	Manufactura	Transporte y almacén	Servicios, consultoría, finanzas	Agricultura, ganadería silvicultura y pesca	Construcción, inmobiliarias	Tecnología, comunicaciones	Antofagasta	Valparaíso	Biobío	Los Lagos	R. Metropolitana
26	25	30	31	31	34	29	22	14	22	29	28	33	21	21	29
16	24	26	19	13	19	17	19	18	20	21	16	19	20	10	18
15	16	15	19	13	13	17	22	10	11	18	22	6	14	17	20
16	11	4	6	9	13	27	16	28	16	11	3	16	17	23	13
12	8	11	6	19	13	6	11	10	11	14	13	15	13	17	6
6	8	7	6	9	3	2	3	8	9	4	6	6	8	8	5

A diferencia de la tendencia general, en medianas empresas es la cultura organizacional la principal limitación para digitalizar

¿Por cuál de las siguientes razones no invertirías en la digitalización de tu empresa?

Alternativas dadas. %

■ Empresa micro ■ Empresa pequeña ■ Empresa mediana ■ Empresa grande

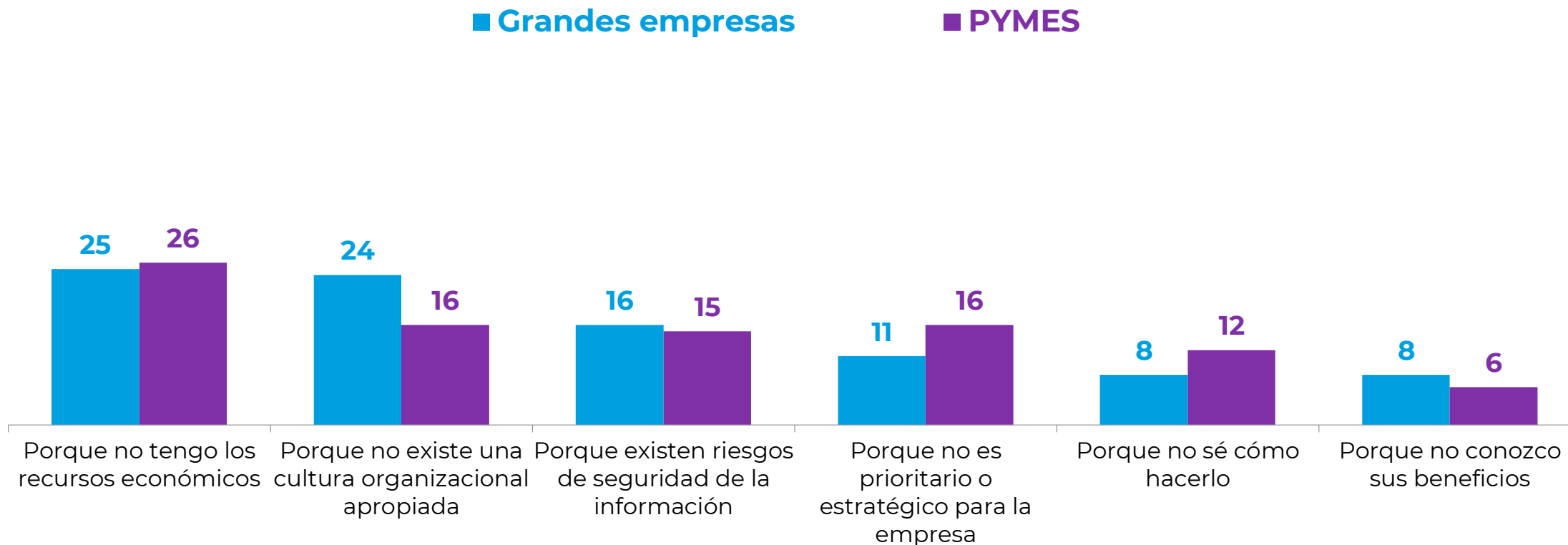


Casos: 462. Entre empresas que no se encuentran en un estado adelantado de digitalización.

Tanto en PYMES como grandes empresas predomina la falta de recursos económicos como principal barrera para digitalizar

¿Por cuál de las siguientes razones no invertirías en la digitalización de tu empresa?

Alternativas dadas. %

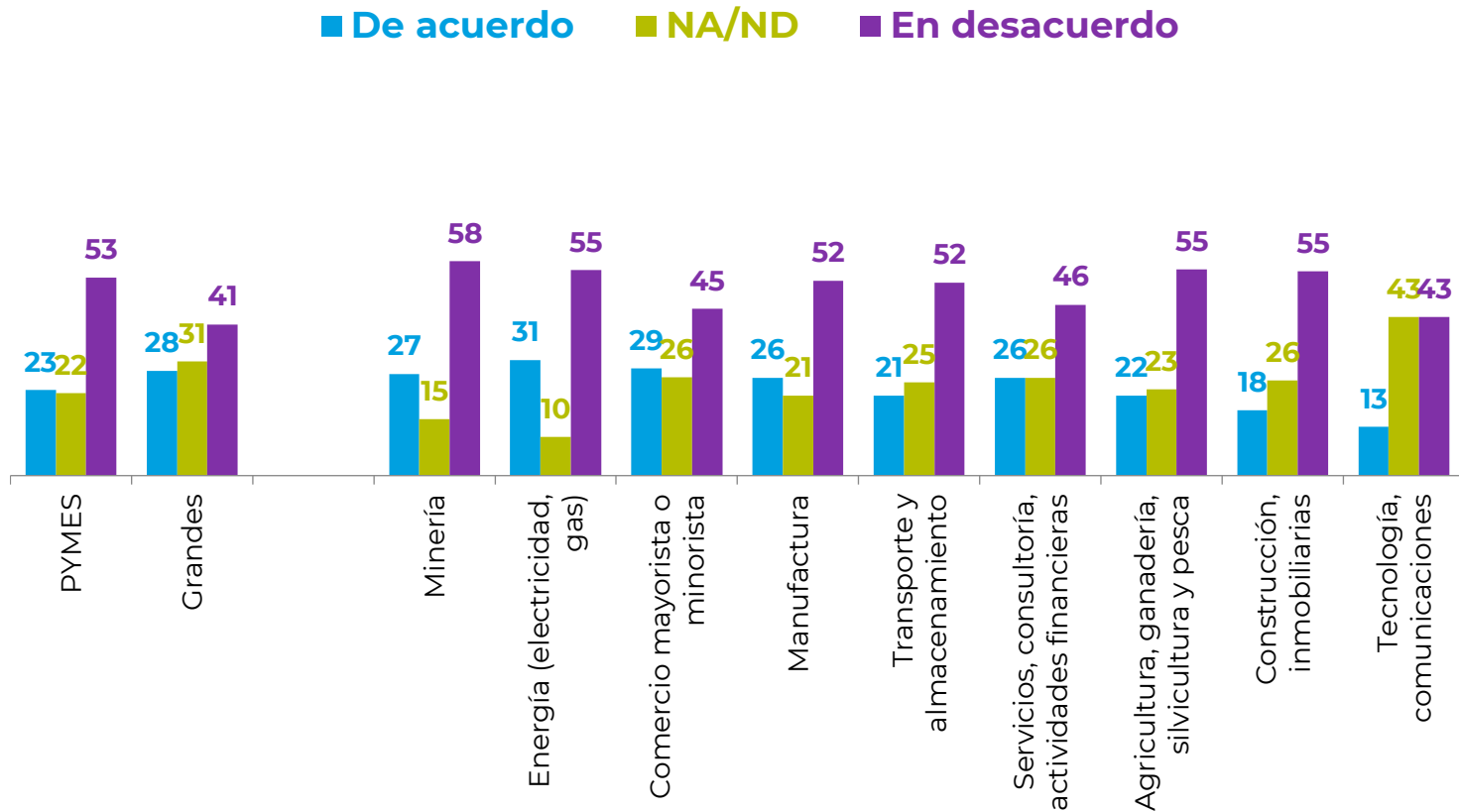
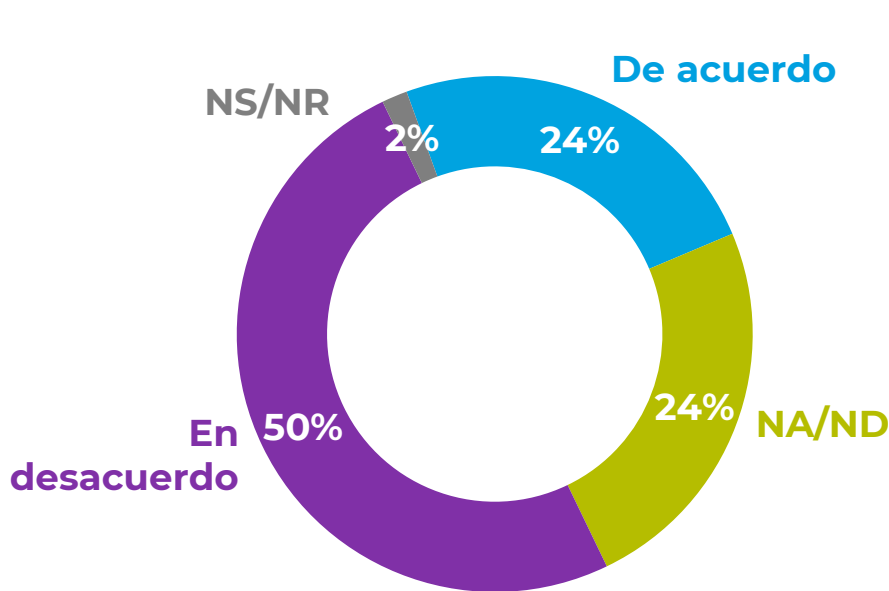


Casos: 462. Entre empresas que no se encuentran en un estado adelantado de digitalización.

Las empresas reconocen que el factor humano siempre será necesario en sus negocios, pero hay dudas.

Pensando en tu empresa, ¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con que en tu empresa es posible que la tecnología reemplace el trabajo que realizan la mayoría de los trabajadores?

%

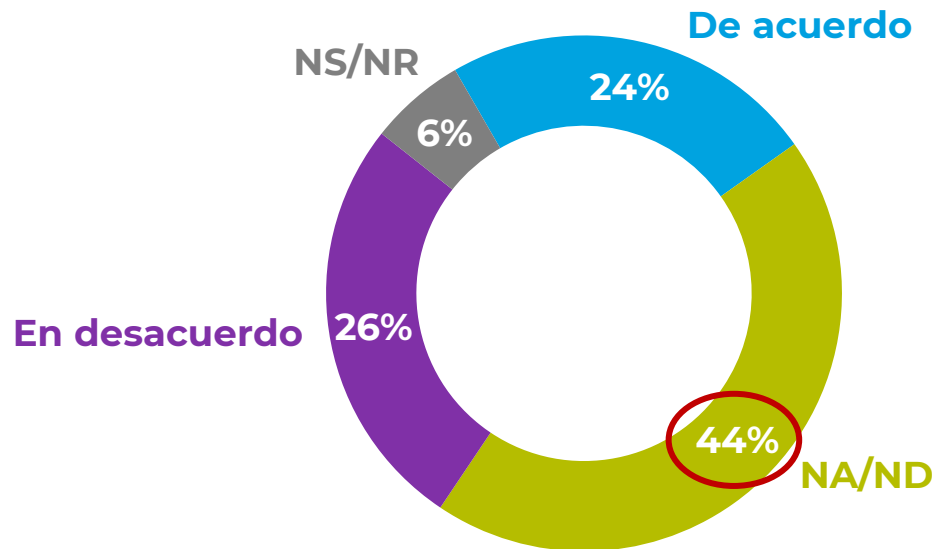


Casi la mitad de las empresas no digitalizadas no saben si se han adaptado correctamente o no. Son empresas que desconocen qué significa adaptarse a la digitalización.

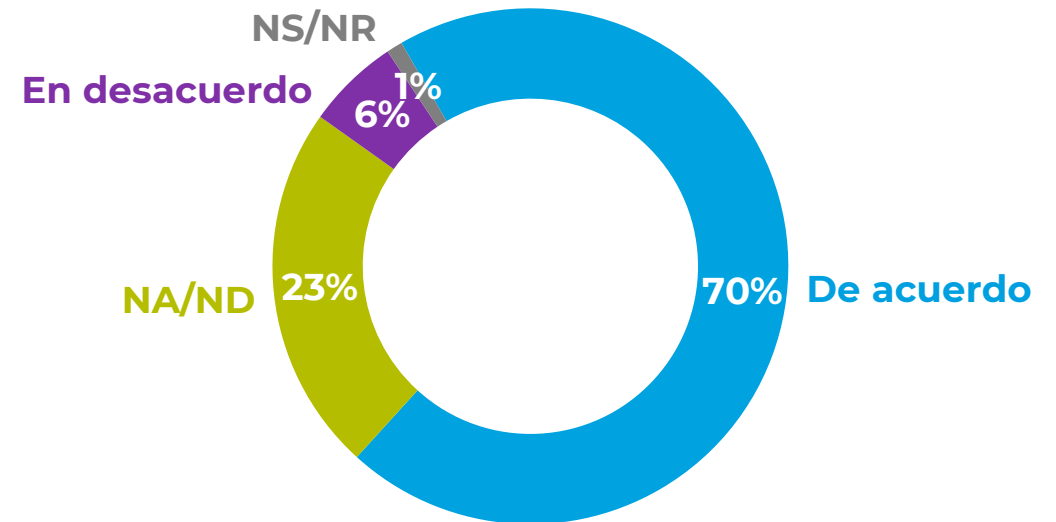
Pensando en tu empresa, ¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con que se ha adaptado correctamente a la digitalización?

%

Empresas en **estado cero o naciente** en digitalización



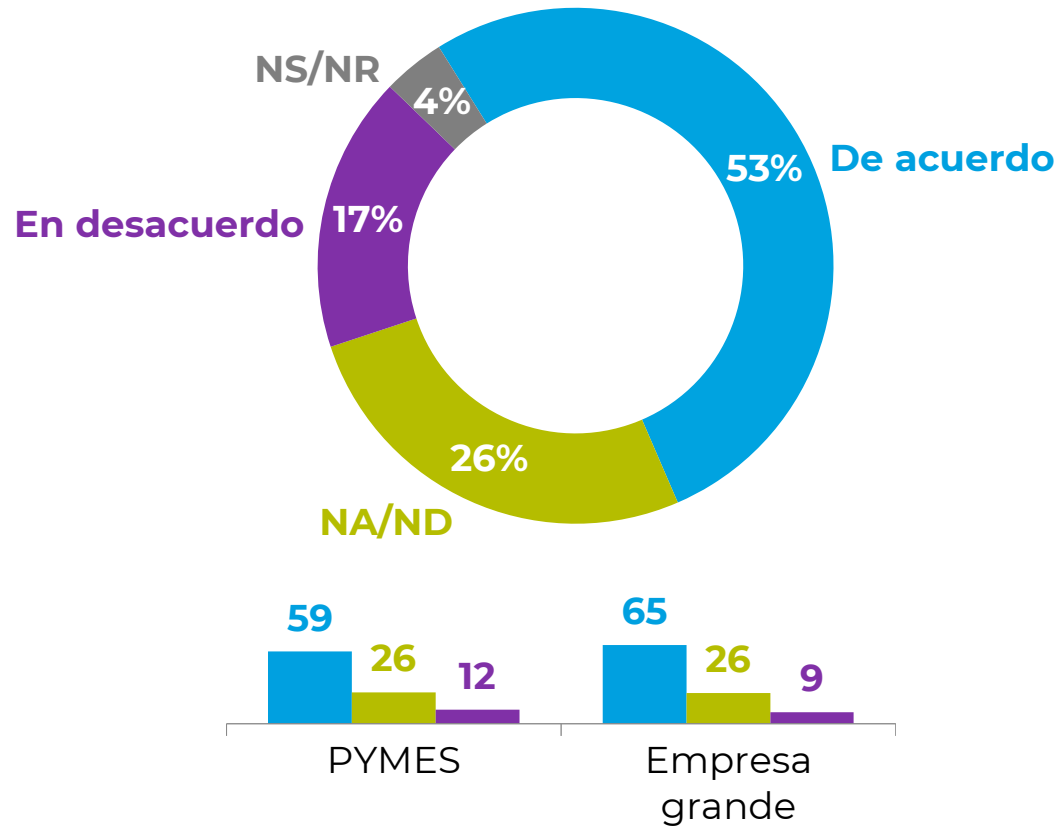
Empresas **progresando** o en estado **avanzado** en digitalización



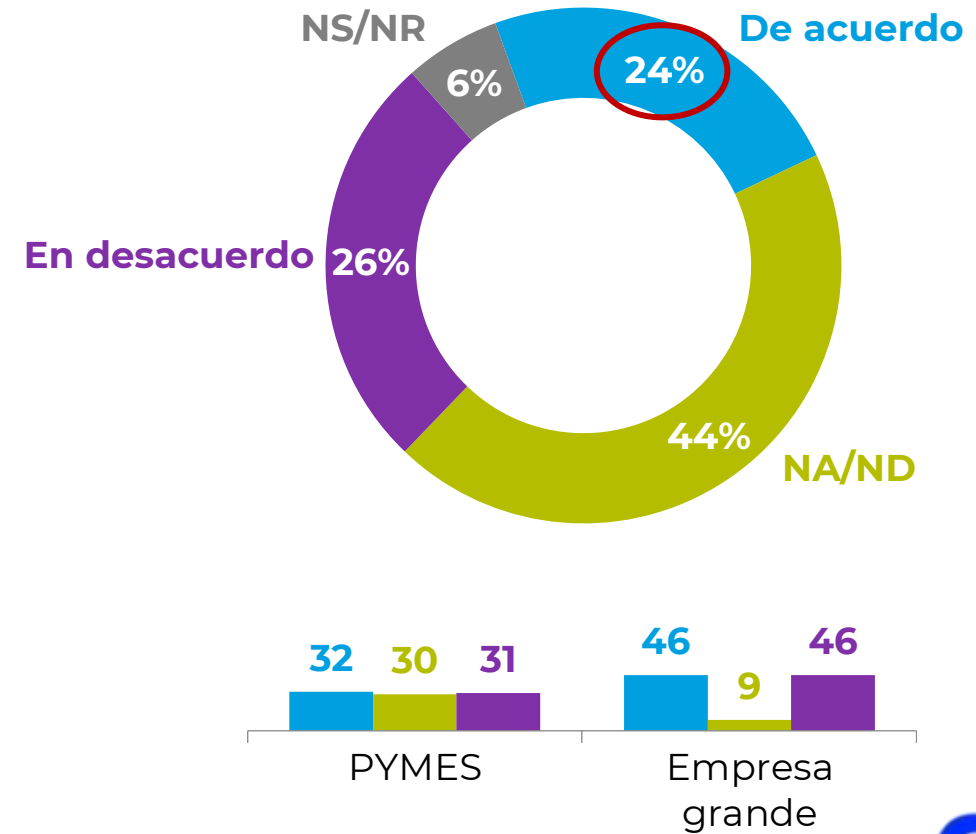
Sólo 24% de las empresas rezagadas cree que sus trabajadores entienden la importancia de la digitalización

Pensando en tu empresa, ¿Cuán de acuerdo estás con la siguiente afirmación?
"En general, nuestros trabajadores entienden la importancia de la digitalización"
%

Total empresas



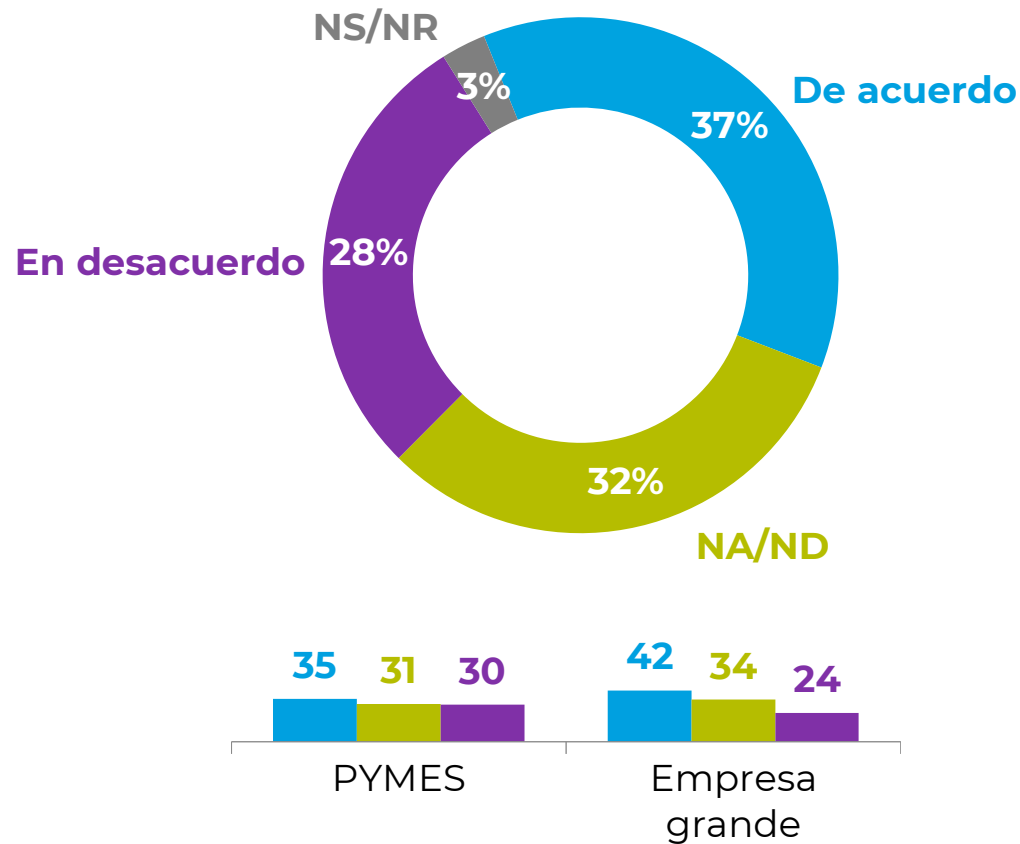
Empresas en **estado cero o naciente** en digitalización



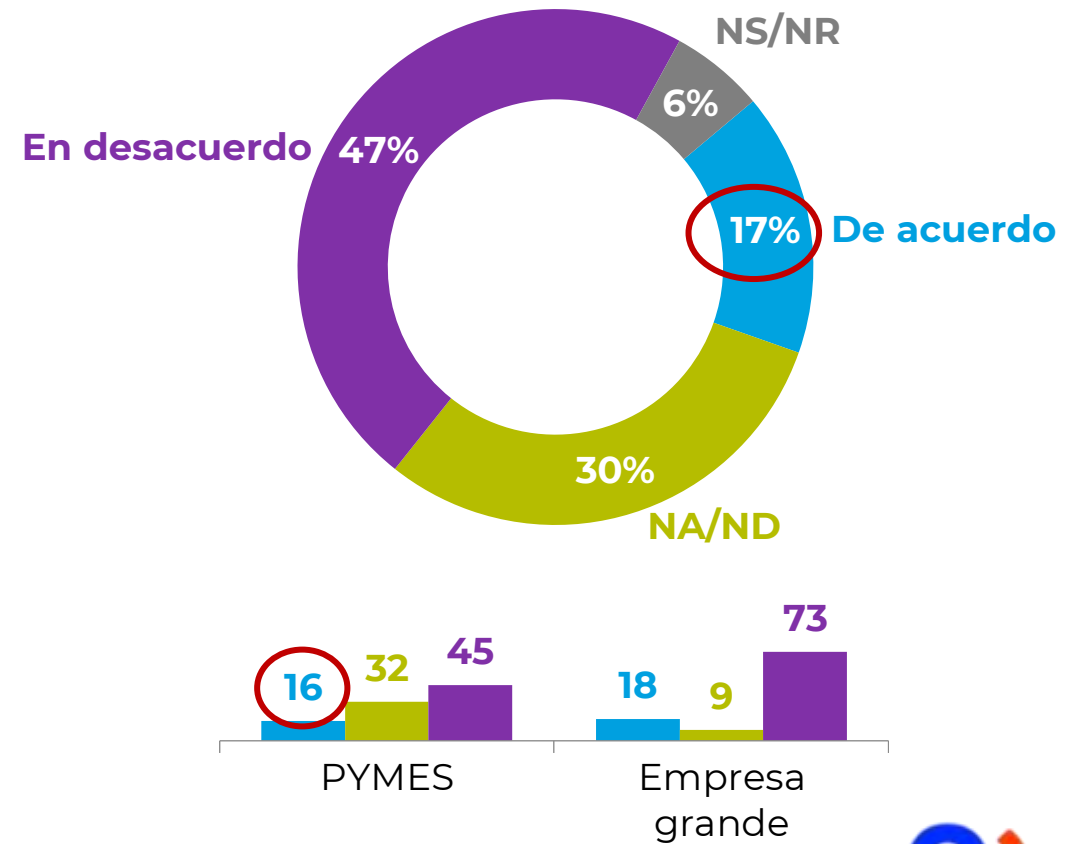
Peor aún, sólo 17% cree que sus trabajadores están bien preparados para la digitalización

Pensando en tu empresa, ¿Cuán de acuerdo estás con la siguiente afirmación?
"En general, nuestros trabajadores están bien preparados para la digitalización"
%

Total empresas



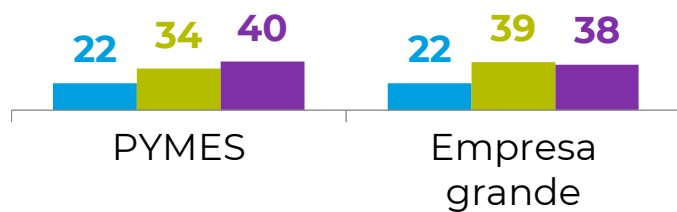
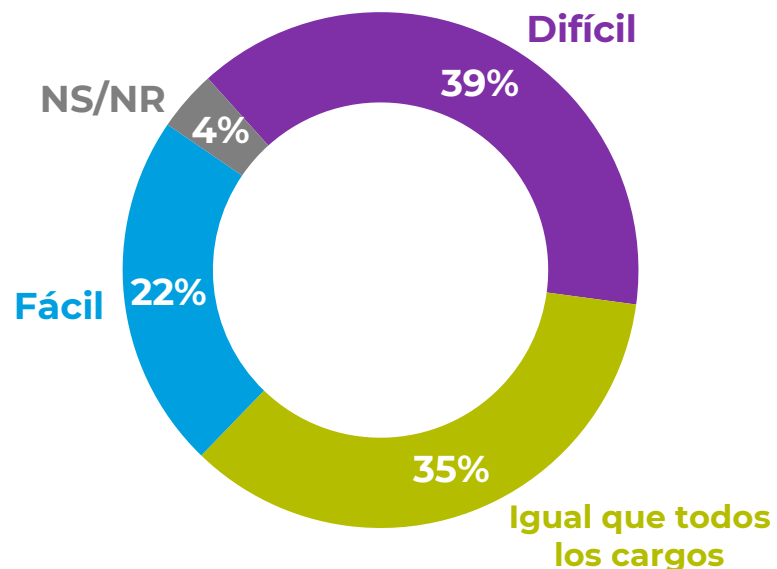
Empresas en **estado cero o naciente** en digitalización



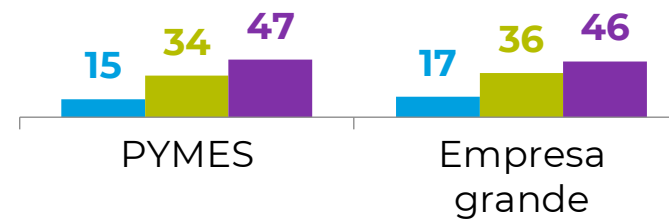
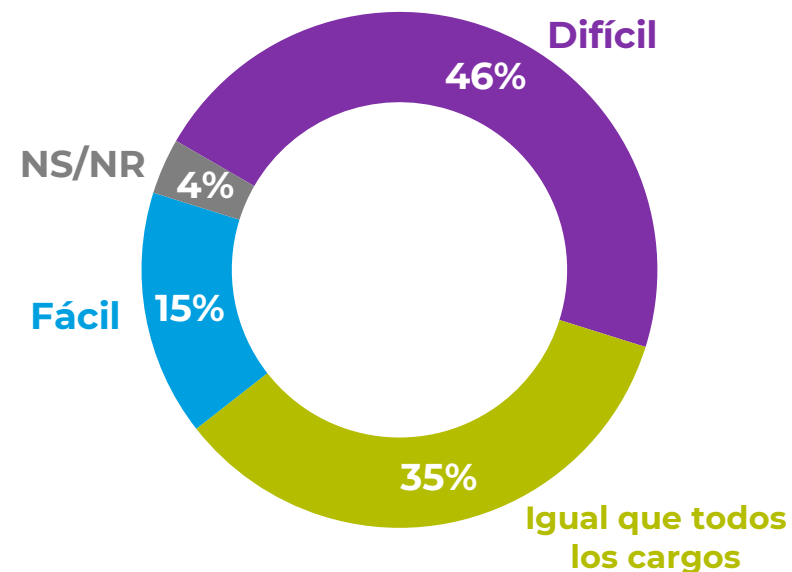
El mercado laboral es una barrera. Todo el ecosistema empresarial observa que éste no está a la altura de los desafíos de digitalización

¿Crees que es fácil o difícil encontrar empleados que...?
%

Se adapten fácilmente a la digitalización



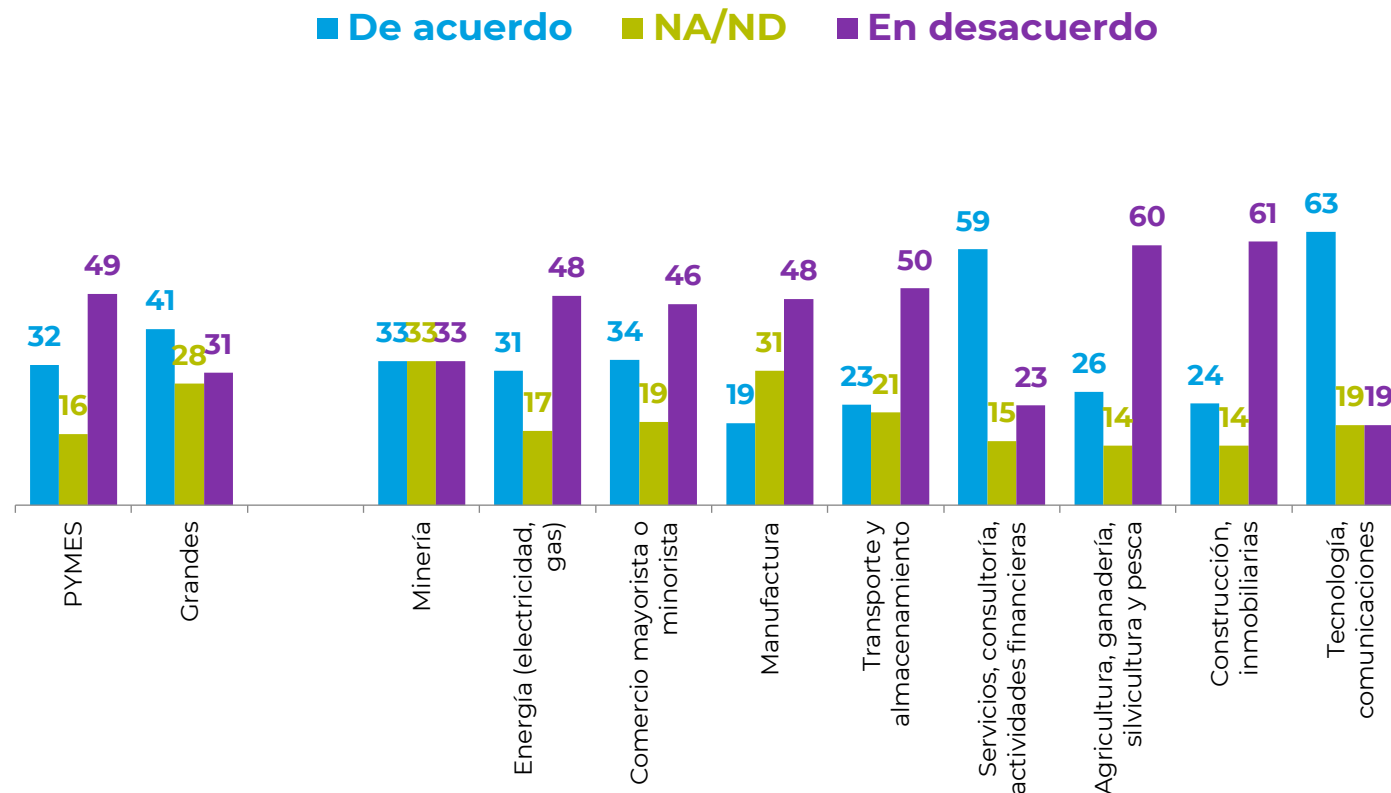
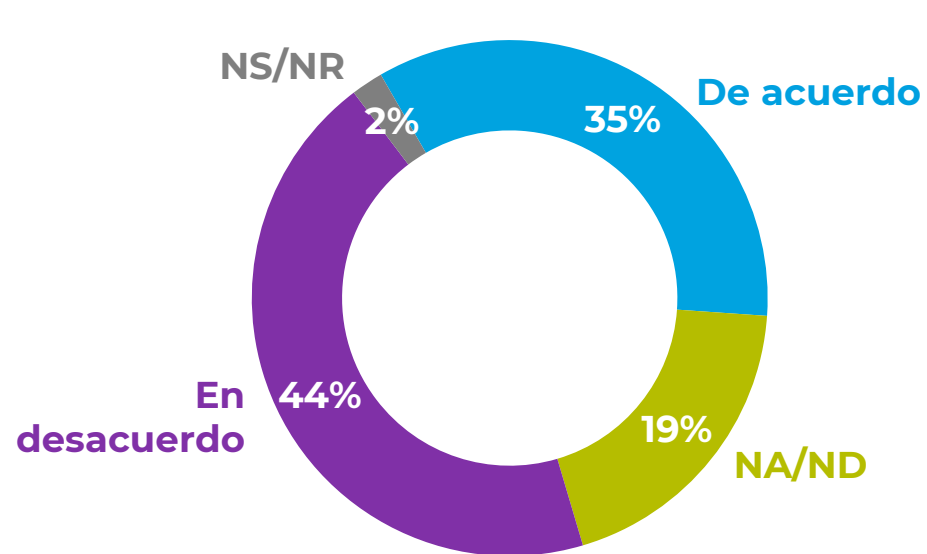
Tengan competencias suficientes en entornos laborales digitalizados



Sólo 35% de las empresas están adaptadas al teletrabajo. Las PYMES están significativamente más rezagadas

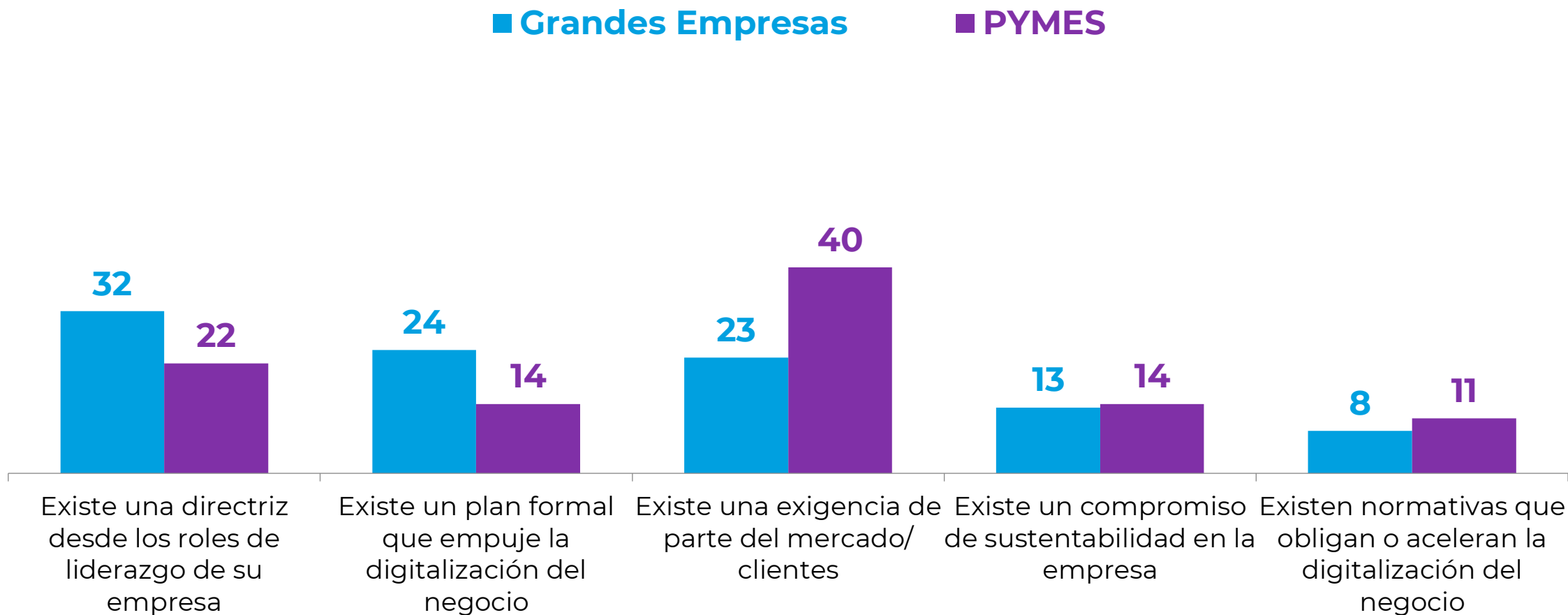
Pensando en tu empresa, ¿Estás de acuerdo o en desacuerdo con que en general, el trabajo en tu empresa se puede hacer desde casa (teletrabajo)?

%



Las empresas que se digitalizan (grandes) lo hacen siguiendo una directriz o plan. Las PYMES reaccionan a presiones del mercado que pueden variar

¿Cuál es la principal razón que impulsa un trabajo continuo en digitalización en tu empresa?
%





e) digital



www.enteldigital.cl