

## Estudio de Entel Digital, asociaciones y gremios:

### Brecha de digitalización entre Pymes y grandes empresas es de 30%

- Un 93% de las grandes empresas sostiene estar en un estado adelantado o de progreso respecto a la incorporación de tecnologías digitales, mientras que en las Pymes este porcentaje desciende a un 63%, del cual sólo un 22% afirma estar llevando un proceso de digitalización avanzado.
- Si bien las Pymes se muestran más conscientes que las grandes empresas respecto a que la digitalización puede impulsar su crecimiento, fue principalmente debido al fenómeno de la venta online en la pandemia que adoptaron más y mejores tecnologías.
- Por su parte, el 77% de las grandes empresas han reemplazado al menos un proceso realizado por personas, por máquinas o tecnología, mientras que solo el 46% de las Pymes lo ha hecho.

**Martes 12 de septiembre de 2023.** - Un panorama real de la incorporación de tecnologías digitales en las empresas de nuestro país, así como sus avances, brechas y desafíos, es lo que entrega el estudio “Digitalización de las Empresas en Chile”, realizado por Entel Digital en conjunto con diversas asociaciones y gremios a nivel nacional.

El estudio contiene una muestra de más de seiscientas respuestas de dueños, directores y gerentes de empresas de todos los tamaños y sectores productivos del país. El 75% de los participantes proviene del segmento Pyme.

La iniciativa se realizó en alianza con la Cámara Chilena de la Construcción, el Instituto Regional de Administración de Empresas IRADE Biobío, la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, 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.

“La idea de hacer este estudio tiene relación con el propósito transformador que hoy tiene Entel como compañía. A través de la tecnología podemos impactar positivamente la sociedad de manera sostenible, pero para ello primero debemos conocer el estado actual de la digitalización de las empresas de nuestro país, en alianza con todos los actores que componen el ecosistema”, sostiene Julián San Martín, vicepresidente de Entel Digital.

Entre sus principales conclusiones, el sondeo muestra que las Pymes tienen más conciencia que las grandes empresas de que la digitalización puede ayudarles a crecer. Éstas últimas asocian la digitalización mayoritariamente a “Productividad” (78%) y a “Hacer procesos más eficientes” (68%),

es decir, ven las soluciones digitales como un apoyo para una mayor eficiencia en las áreas de negocio ya existentes, y no en la creación de nuevos modelos, productos o negocios que impulsen su crecimiento.

Por su parte, las Pymes dan cuenta de un enfoque diferente: un 46% asocia la digitalización con el "Crecimiento", en comparación a un 35% de las grandes empresas. En tanto, las microempresas lideran esta tendencia con un 48%, percepción que da cuenta de la importancia de la incorporación de soluciones digitales, principalmente relacionadas a canales de venta online y atención al cliente. Este fenómeno se vio acrecentado durante los últimos tres años debido a la pandemia y la no presencialidad en el comercio.

"Creo que uno de los principales hallazgos de este estudio es que da cuenta de que las grandes empresas no están viendo a la digitalización como una herramienta de crecimiento, sino más bien para mejorar la eficiencia. El innovar y digitalizarse es crucial para generar nuevos modelos, productos o servicios que les permitan a las empresas de todos los tamaños crecer y así impulsar al país y la sociedad en su conjunto", sostiene el vicepresidente de Entel Digital.

Otra de las conclusiones del estudio es que mientras más grande es el tamaño de la empresa, mayor es el grado de digitalización y que a las Pymes aún les queda camino por recorrer. Es así como el 93% de las grandes empresas se encuentran progresando o en etapa avanzada de digitalización, contra un 63% de las Pymes.

La falta de recursos es la principal limitación, mencionada tanto por Pymes como las grandes empresas al momento de tomar la decisión de digitalizar a su organización (26%), mientras que la no existencia de una cultura organizacional adecuada para hacerlo se menciona con un 18%. Sin embargo, del total de empresas que no se han digitalizado o están en una etapa naciente, un 71% considera que deben empezar en el corto plazo, es decir, existe un sentido de urgencia.

### **Talento digital**

Otro hallazgo importante del estudio tiene relación con el talento digital que requieren las empresas hoy. Según los resultados, existe una brecha en cuanto a planes de capacitación para trabajadores: sólo el 31% de las Pymes lo consideran; mientras que las grandes empresas lo contemplan en un 61%.

Si bien tanto las Pymes como las grandes empresas creen que sus trabajadores entienden la importancia de la capacitación (53%), respecto de la adaptación de los trabajadores a los desafíos de la digitalización, la mirada de las organizaciones, tanto de menor como de gran tamaño, no es optimista. Un 40% considera que es difícil encontrar personas que se adapten a estos nuevos desafíos y, más complicado aún, encontrar trabajadores que tengan competencias suficientes para entornos laborales digitalizados (46%).

También se revela una brecha entre las grandes empresas y las Pymes respecto a la automatización del trabajo. Un 77% de las empresas de mayor tamaño señalan que han

reemplazado por máquinas o tecnología algún proceso realizado por personas, proporción que alcanza un 46% en las Pymes.

### **Digitalización en las regiones y sectores productivos**

Si bien todos los sectores productivos del país consideran la digitalización como un factor clave para su actividad, la construcción, agricultura y transporte aparecen como los sectores más rezagados en incorporar nuevas tecnologías a sus procesos.

En términos territoriales, la Región de Los Lagos es la que presenta un menor trabajo continuo de sus empresas en digitalización (31%), argumentando, además, en mayor proporción con relación a otras regiones, que no es prioritario o estratégico para la empresa y que no saben cómo hacerlo. Por su parte la Región de Valparaíso da cuenta de un mayor esfuerzo en adoptar procesos tecnológicos (49%).

En esta misma línea, respecto a la existencia de planes de capacitación para los trabajadores en materia de digitalización, sólo la Región de Valparaíso da cuenta de la existencia de más iniciativas al respecto (37%), seguida por Antofagasta (29%), Biobío (19%) y Los Lagos (16%).

Respecto de las necesidades que las empresas regionales creen que podrían cubrir gracias a un proceso de digitalización, hay consenso en que aumentar la productividad y eficiencia es la principal. Seguida en segundo lugar por “Aumentar las ventas”, en Antofagasta, y “Tomar mejores decisiones a través del uso de datos” en Valparaíso, Biobío y Los Lagos. Esto sin duda da cuenta de que el contar con más y mejores soluciones tecnológicas está en la visión de las empresas regionales como una manera de mejorar sus procesos, aunque falta aún que las decisiones de adopción tecnológica se concreten.

En resumen, el sondeo da cuenta de un panorama real del estado de la digitalización en las empresas en Chile, y constata que las organizaciones están llevando este proceso a diferentes ritmos, dependiendo de su tamaño y sector. Las diferencias de percepción, las brechas tecnológicas y la necesidad de capacitación son factores relevantes al momento de analizar la complejidad de la digitalización entre los distintos tamaños de empresas y sectores económicos, pero existe una gran percepción (90%) de que la digitalización es positiva para la economía del país.

En este sentido, las expectativas de las empresas chilenas respecto de la digitalización son totalmente positivas: un 94% considera que tendrá impactos favorables en su quehacer, en la productividad de los trabajadores (88%), en los sueldos (66%), y en la creación de empleo (62%).

### **Sobre Entel Digital**

La nueva Vicepresidencia Digital de Entel nace tras la reciente reestructuración de la compañía, unificando la oferta de servicios tecnológicos hacia el mercado B2B, incluyendo desde Pymes a grandes empresas.

La propuesta de valor de Entel Digital es un portafolio de servicios que integra el desarrollo de soluciones digitales y las mejores tecnologías e infraestructura TI para responder a los desafíos de digitalización de las organizaciones de todos los tamaños e industrias, impulsando el crecimiento y eficiencia de los negocios de forma sostenible.

[www.enteldigital.cl](http://www.enteldigital.cl)