CORFO

PMG Business Improvement

iTD

Índice de Transformación Digital de empresas 2019

Comité de Transformación Digital

CCS CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

Índice de Transformación Digital de Empresas ITD 2019

Segunda Versión del Estudio

Casos 2019 (*):

465 casos

Error de 5% con un nivel de confianza de 95%

Casos 2018:

200 casos

Error de 7% con un nivel de confianza de 95%

Perfil de Respuestas

84% Gerentes Generales o de línea

8 Sectores Industriales

Tamaño Empresa

PYME **358** casos

GRAN EMPRESA **107** casos

ZONAS

ZONA NORTE (XV, I, II, III, IV) **47** casos

RM **258** casos

ZONA CENTRO SUR (V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIV) **160** casos

(*) La muestra de 2019 consideró, además de las bases de datos de Chileproveedores y de socios de la CCS, las bases de datos de Corfo y de su Comité de Transformación Digital, así como las bases de datos de socios de ACTI.

Índice de Contenidos

1 ¿Hemos avanzado en el camino de la transformación digital de empresas en Chile?

2 La transformación digital y la captura de valor

3 Los habilitadores de la transformación y la madurez digital de las empresas.

4 Una mirada sectorial y geográfica a la Transformación Digital

5 Conclusiones y Desafíos para avanzar

Índice de Contenidos

1 ¿Hemos avanzado en el camino de la transformación digital de empresas en Chile?

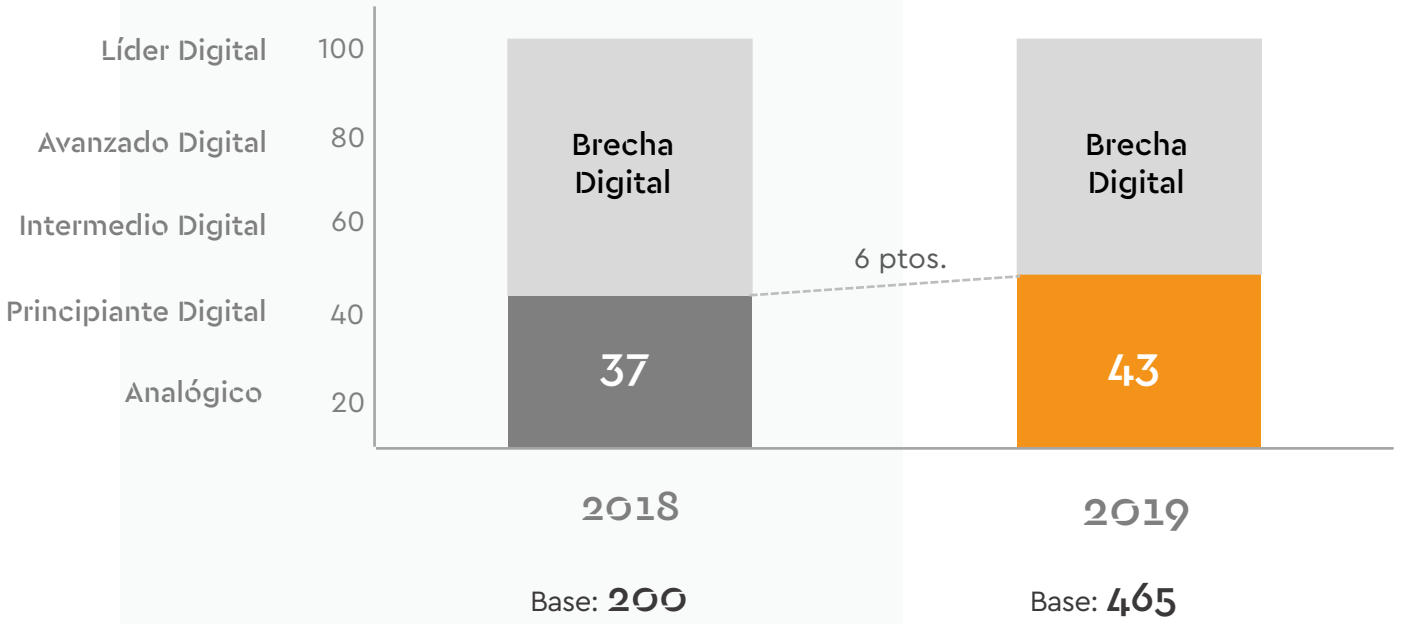
2 La transformación digital y la captura de valor

3 Los habilitadores de la transformación y la madurez digital de las empresas.

4 Una mirada sectorial y geográfica a la Transformación Digital

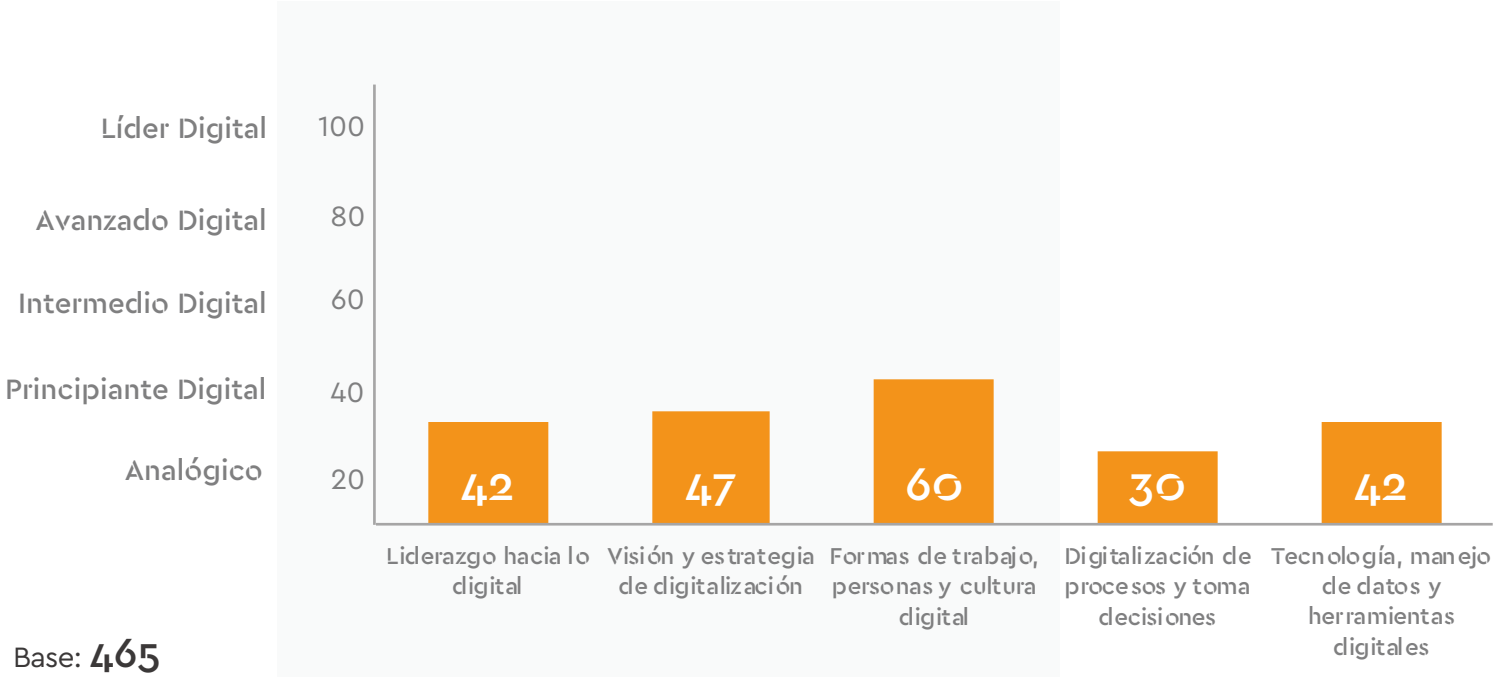
5 Conclusiones y Desafíos para avanzar

Chile alcanzó la categoría de "Intermedio Digital" en 2019 en el Índice de Transformación Digital de Empresas



El Índice de Transformación Digital de empresas (ITD) 2019, registra un promedio de 43 puntos en una escala de 0 a 100; lo cual revela que el nivel de avance de las empresas en sus procesos de digitalización se úbica a un nivel de "Intermedio Digital" pero en su zona baja; lo anterior muestra un avance de 6 puntos porcentuales en éste indicador en un año de evolución respecto a la línea base de 2018.

Liderazgo es la variable que impulsa el proceso, la cultura lo acelera o frena

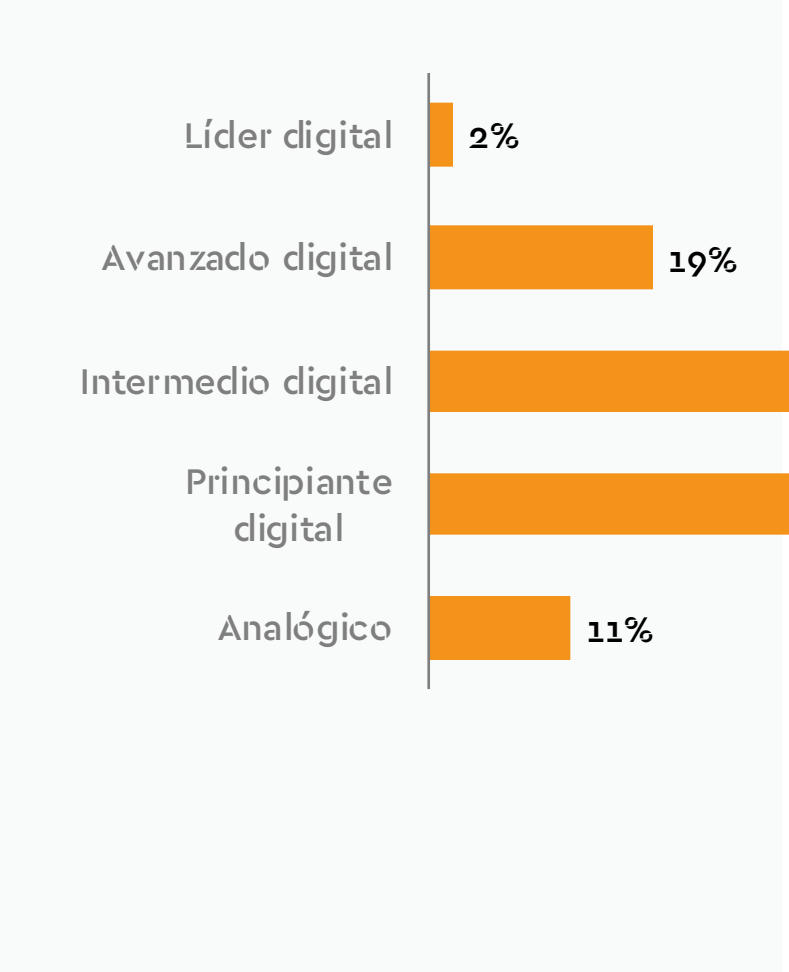


Base: **465**

La dimensión de menor evolución es **Digitalización de procesos y toma de decisiones**, dimensión que requiere habilitación de las dimensiones "más blandas" para su desarrollo.

La dimensión **Formas de trabajo, personas y cultura** es la que presenta mayor nivel de evolución, lo cual indica que la cultura permite una transformación hasta un nivel de Intermedio Digital, de ahí en adelante la cultura puede ser un freno a la transformación si no evoluciona a la par de las otras dimensiones.

4 de cada 10 empresas chilenas tienen un nivel de "Principiante Digital" o menor



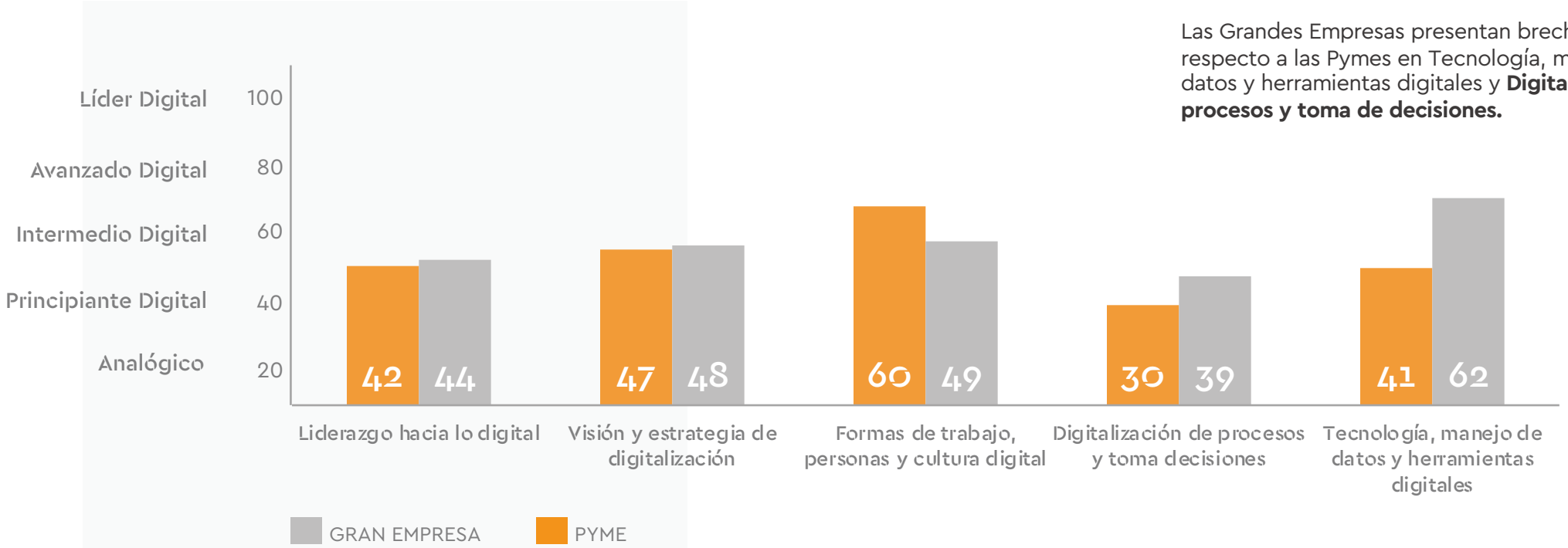
Base: 465

Casi el 80% de las empresas del país presenta niveles de evolución de Intermedio digital o menor; es decir niveles medios-bajos de avance en sus procesos de transformación.

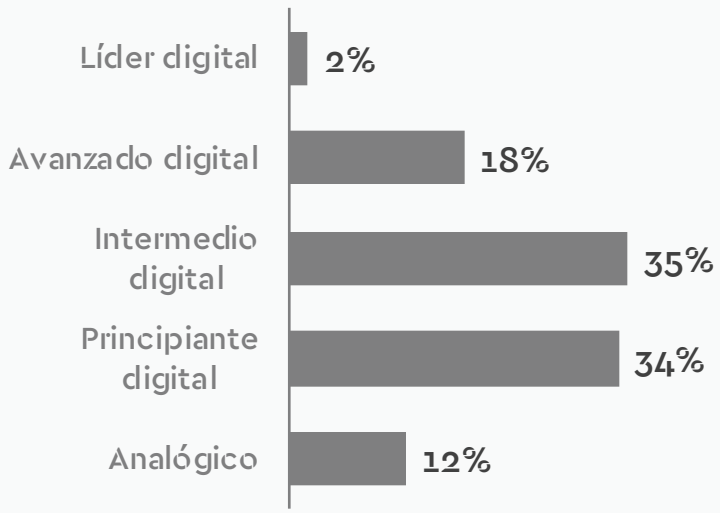
¿En que dimensiones están las brechas entre PYME y Gran Empresa?

En **Formas de trabajo, personas y cultura** las Pymes presentan brechas positivas en comparación a la Gran Empresa. La capacidad adaptativa de las empresas de menor tamaño es su pricipal fortaleza.

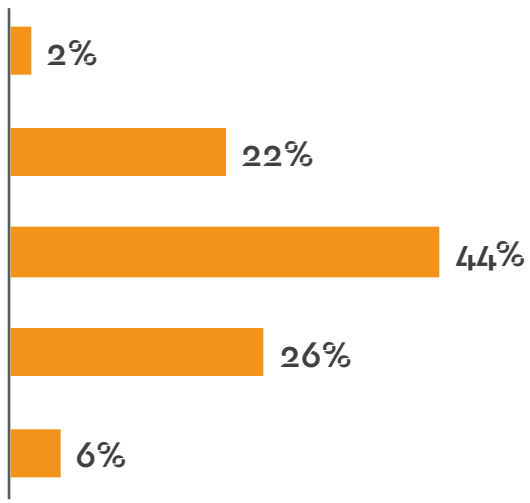
Las Grandes Empresas presentan brechas positivas respecto a las Pymes en Tecnología, manejo de datos y herramientas digitales y **Digitalización de procesos y toma de decisiones.**



1 de cada 2 PYMES presentan una madurez de "Principiante digital" o menor



Base: 358



Base: 107

Las cifras muestran una brecha relevante de madurez entre las Grandes Empresas y las Pymes. Un 68% de la Grandes Empresas presentan un nivel Intermedio o superior de madurez, en comparación al 55% de Pymes.

Índice de Contenidos

1 ¿Hemos avanzado en el camino de la transformación digital de empresas en Chile?

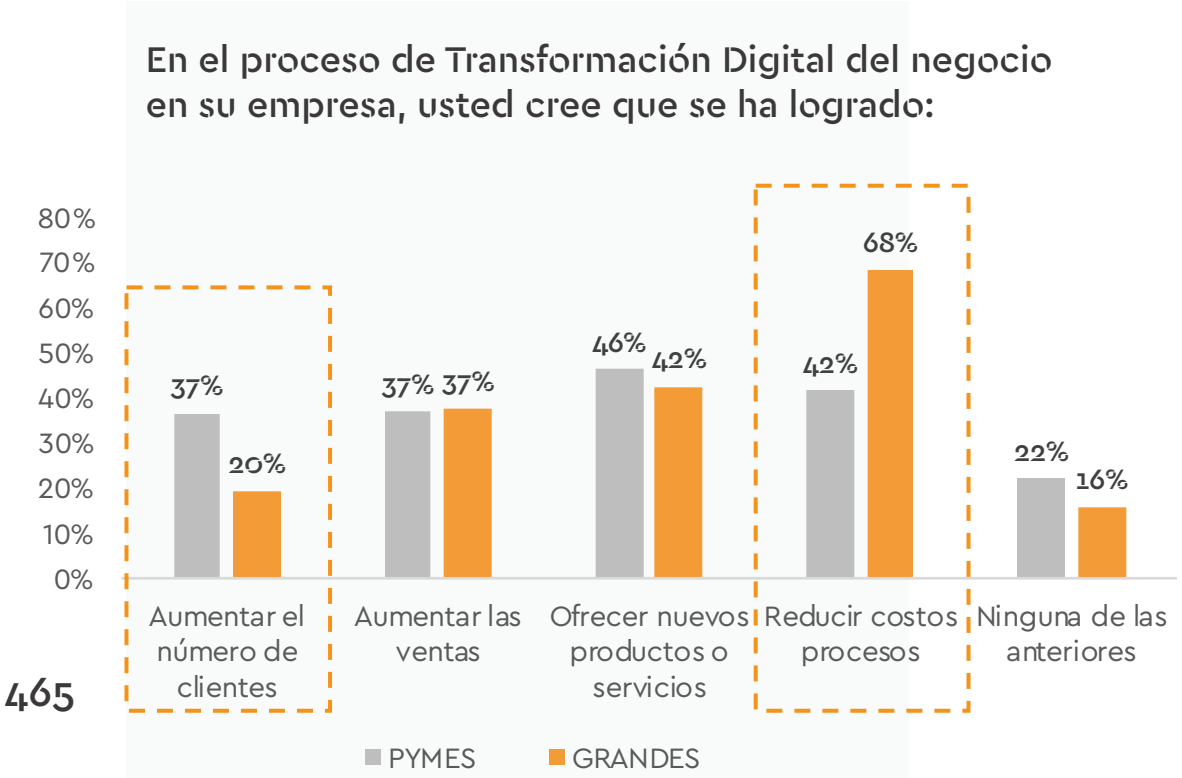
2 La transformación digital y la captura de valor

3 Los habilitadores de la transformación y la madurez digital de las empresas.

4 Una mirada sectorial y geográfica a la Transformación Digital

5 Conclusiones y Desafíos para avanzar

La captura de valor producto de la Transformación Cultural&Digital está correlacionada con el tamaño de la empresa



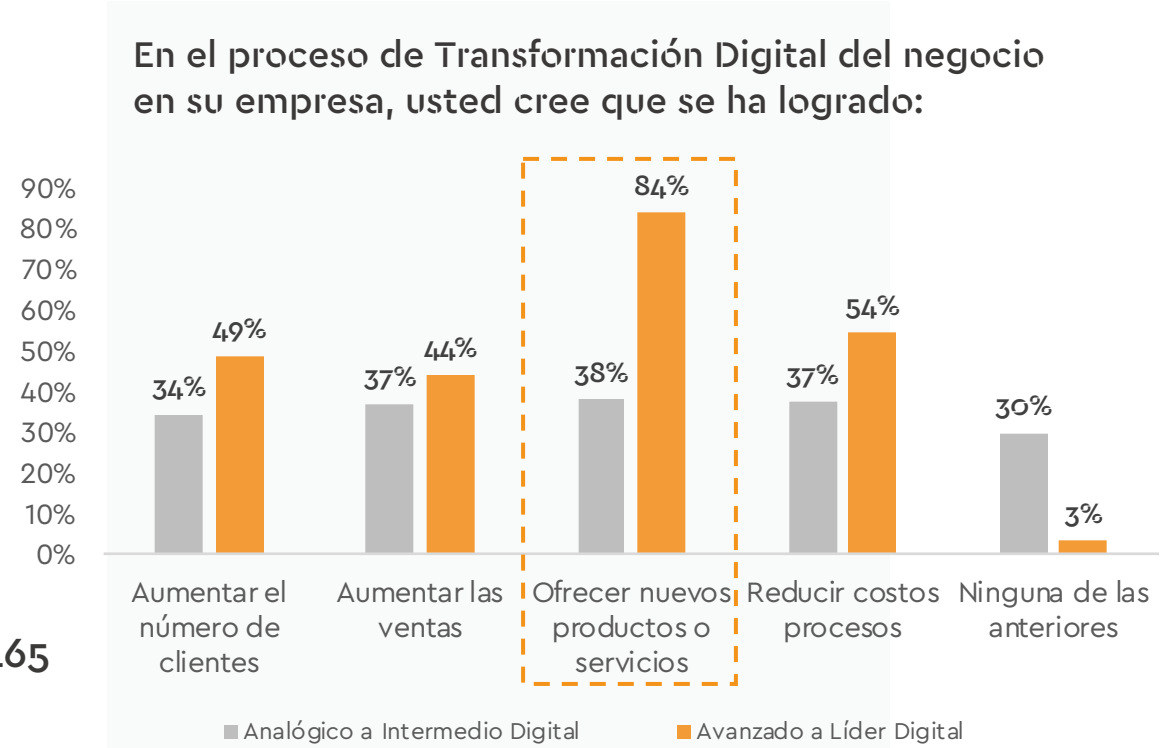
Base: **465**

Más de dos tercios de las grandes empresas declaran como un logro relevante de la Transformación Cultural&Digital la reducción de costos de los procesos.

Por su parte, las Pymes declaran en mayor proporción que las grandes empresas que el proceso de transformación les ha ayudado a conseguir nuevos clientes.

Nota: Esta pregunta fue incorporada en la versión 2019 del estudio y no forma parte del modelo ITD.

La captura de valor para el negocio producto de la Transformación Cultural&Digital aumenta de acuerdo al grado de madurez digital de la empresa



Base: **465**

Las empresas que han logrado altos niveles de madurez en la transformación digital declaran percibir más beneficios del proceso, en comparación a las que se encuentran en etapas anteriores.

Ocho de cada diez empresas con madurez "Avanzado a Líder Digital" declaran que el proceso de transformación les ha ayudado a ofrecer nuevos productos o servicios versus sólo 4 de cada 10 con niveles de madurez "Analógica a Intermedio Digital".

Nota: Esta pregunta fue incorporada en la versión 2019 del estudio y no forma parte del modelo ITD.

Índice de Contenidos

1 ¿Hemos avanzado en el camino de la transformación digital de empresas en Chile?

2 La transformación digital y la captura de valor

3 Los habilitadores de la transformación y la madurez digital de las empresas.

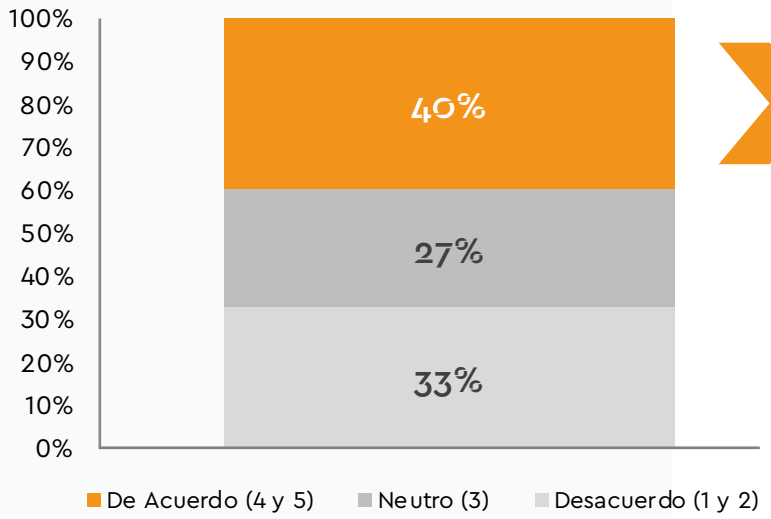
4 Una mirada sectorial y geográfica a la Transformación Digital

5 Conclusiones y Desafíos para avanzar

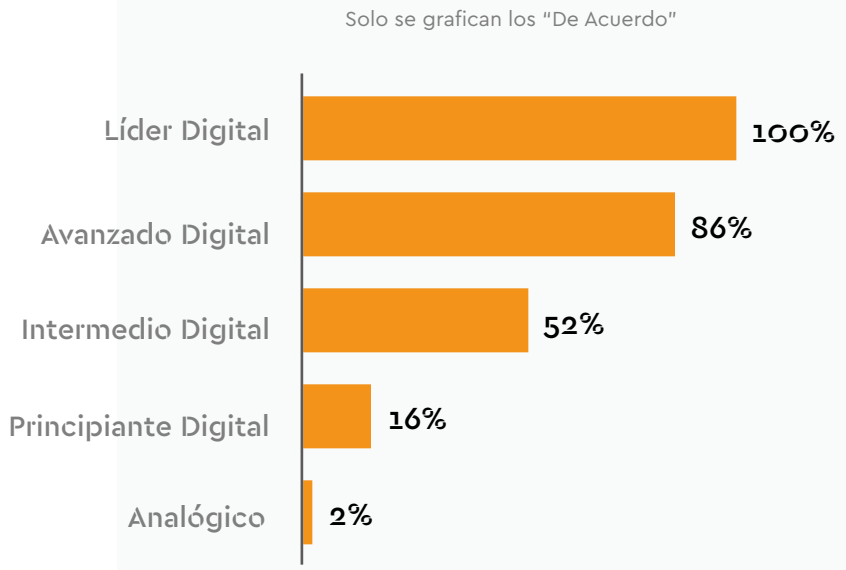
Liderazgo movilizador impulsa la Transformación Cultural&Digital

¿En qué medida cada una de las siguientes afirmaciones está en línea con lo que ocurre en su empresa?

"La(s) gerencia(s) a cargo del o los proyectos de Transformación Digital logra(n) movilizar a las personas claves de la organización en los cambios que se implementan"



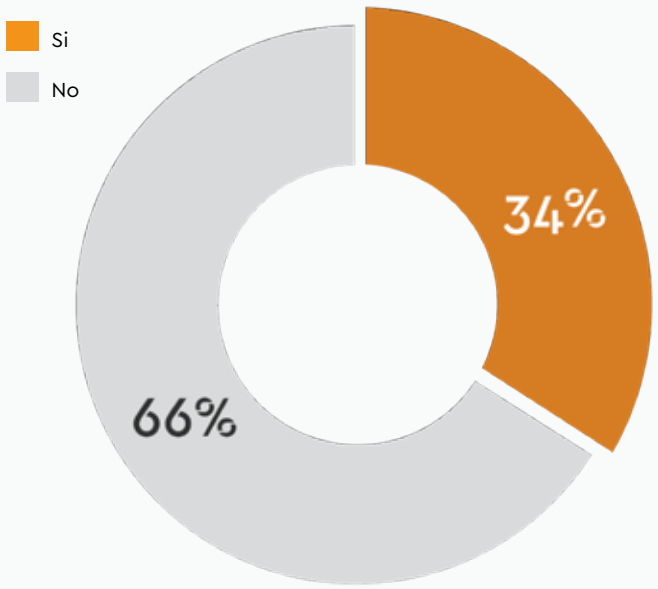
Base: **465**



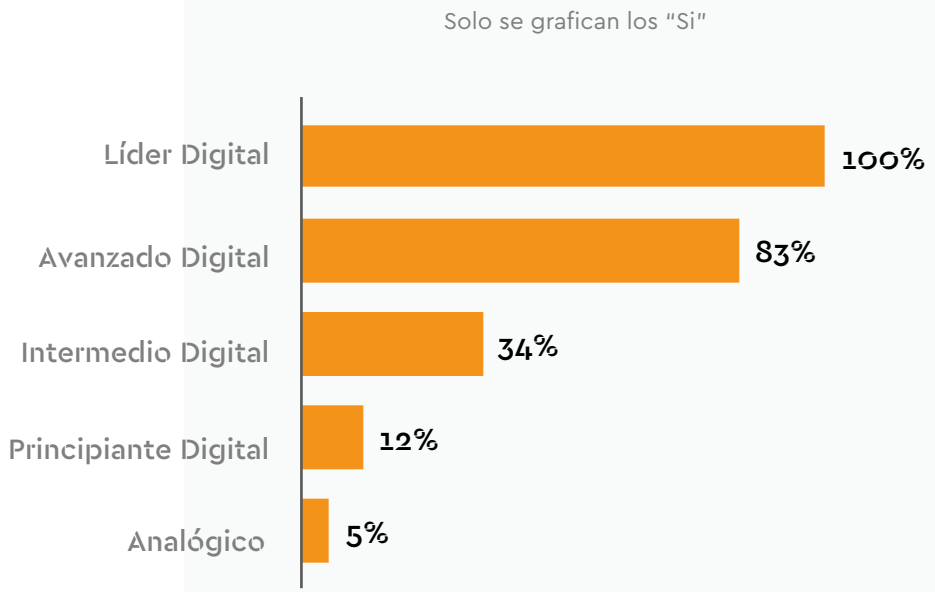
La capacidad de movilizar a la organización es un tema central para poder avanzar en un plan de tranformación digital, las empresas con alto nivel de evolución en su proceso de transformación digital, declaran contar con gerencias con capacidades movilizadoras.

Tener un plan de Transformación Cultural&Digital es clave para avanzar

¿En su empresa existe un Plan formal de Transformación Digital?



Base: 465

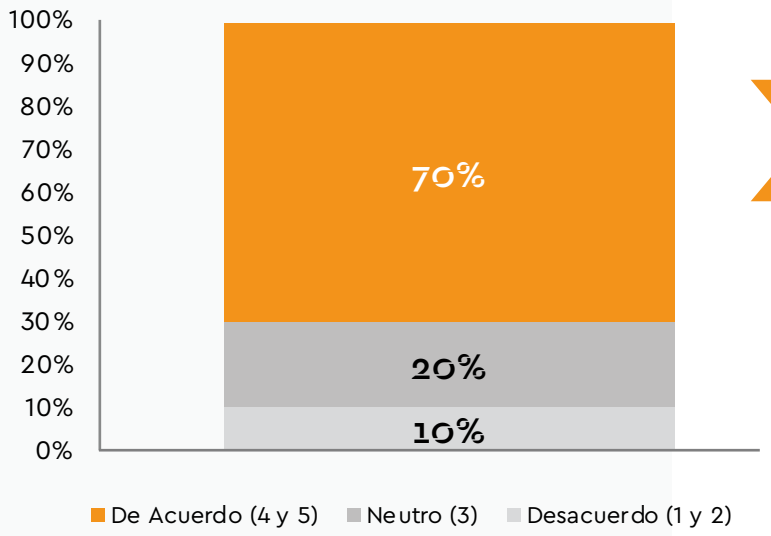


Para avanzar en la madurez digital de una empresa, se debe contar con un plan coherente, consensuado y alineado con la estrategia del negocio

Foco en la Experiencia de Clientes, elementos estratégicos para la transformación

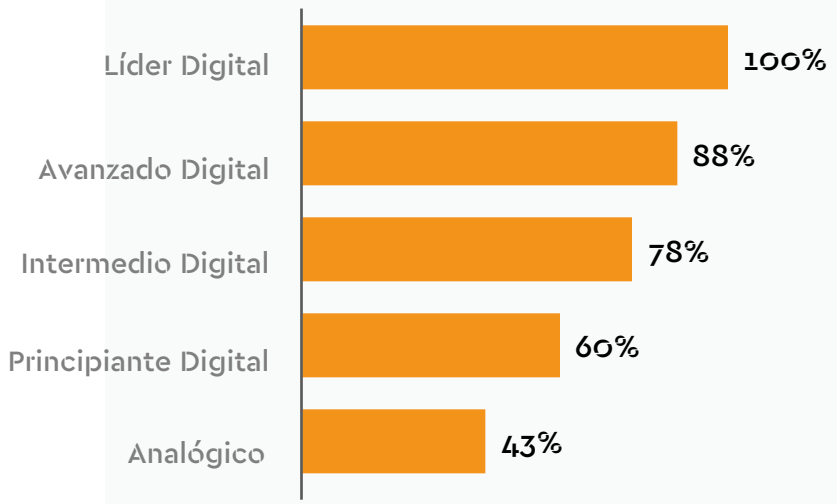
¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente expresión?

"Su negocio tiene como objetivo explícito ofrecer una experiencia excepcional a sus clientes"



Base: 465

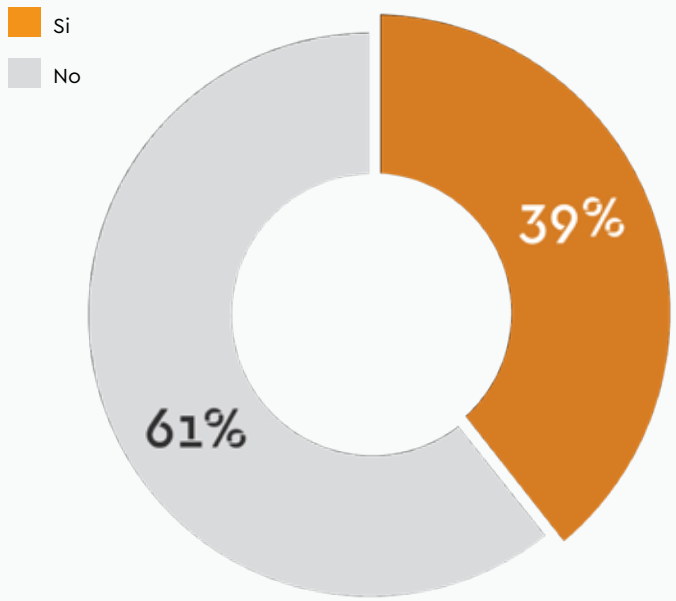
Solo se grafican los "De Acuerdo"



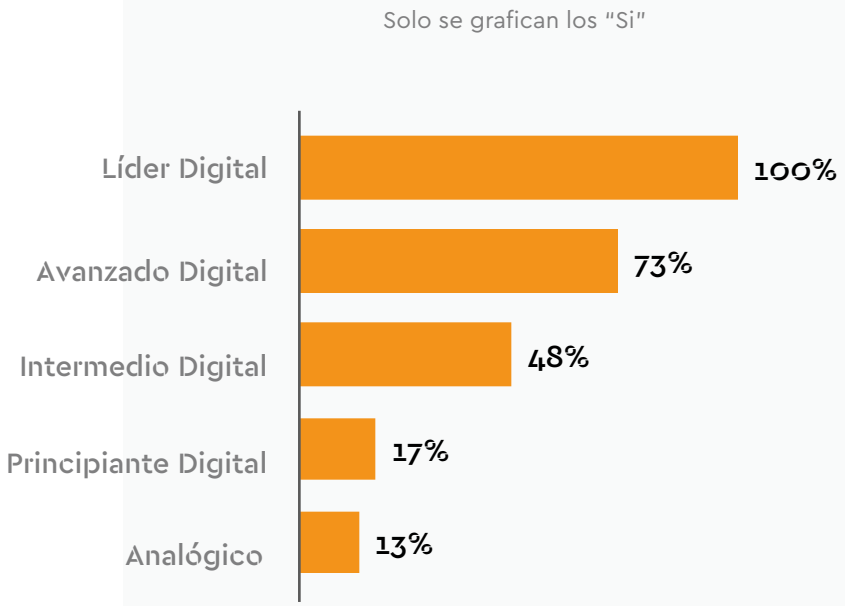
Existe un alineamiento mayoritario entre las empresas en ser "Customer Centric", al menos en aspectos declarativos.

¿En su empresa realmente está el cliente al centro de la organización?

¿En su empresa miden sistemáticamente indicadores de la experiencia de sus clientes?



Base: 465

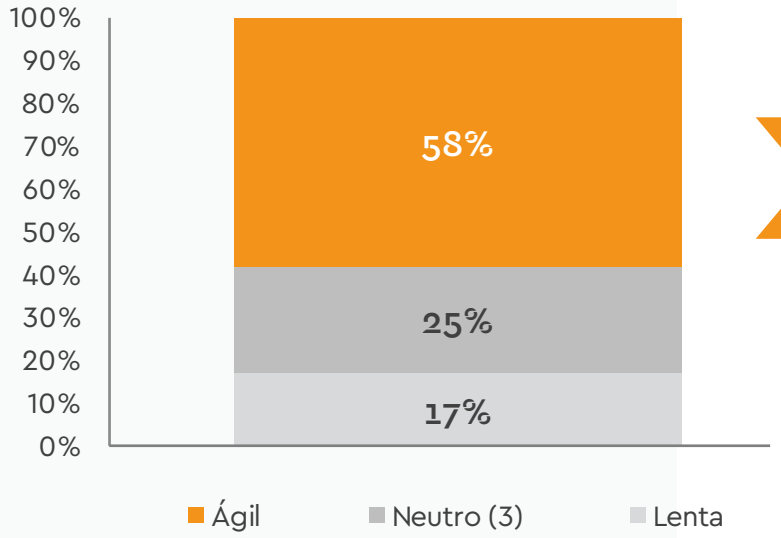


Existe una brecha relevante a explorar, ya que lo que no se mide no se puede gestionar. Las empresas que no cuentan con mecanismos que midan la experiencia de sus clientes, dificilmente podrán avanzar en procesos exitosos para la transformación de sus negocios.

La agilidad organizacional juega un papel relevante en la Transformación Cultural&Digital

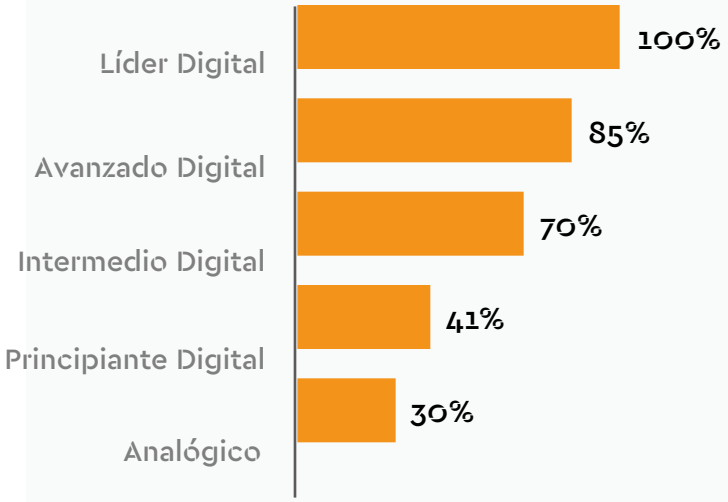
¿Cómo caracterizaría la Estructura Organizacional de su Empresa?

Escala de 1 a 5 donde 1 es Lenta y 5 es Ágil



Base: **465**

Solo se grafican los "Ágil"

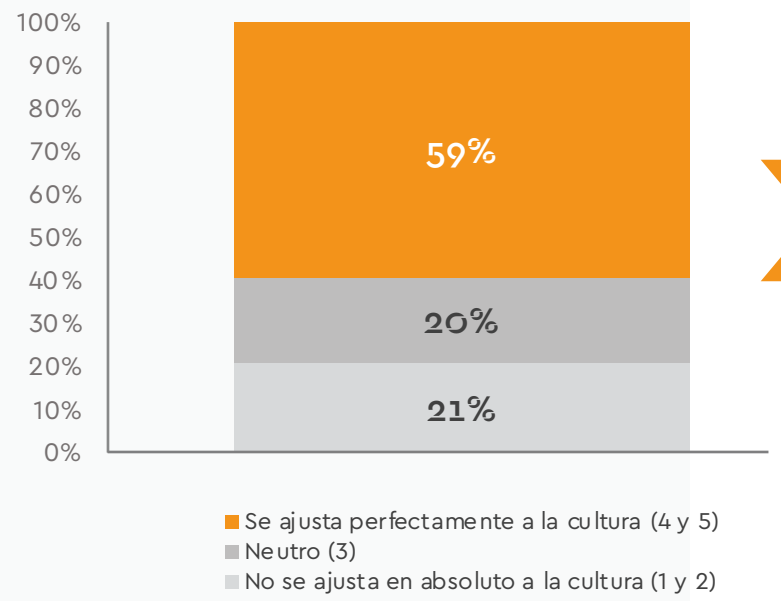


La agilidad, expresada como la velocidad de respuesta efectiva y de valor ante requerimientos internos y/o externos, es un atributo que las empresas requieren desarrollar para avanzar en sus procesos de transformación digital.

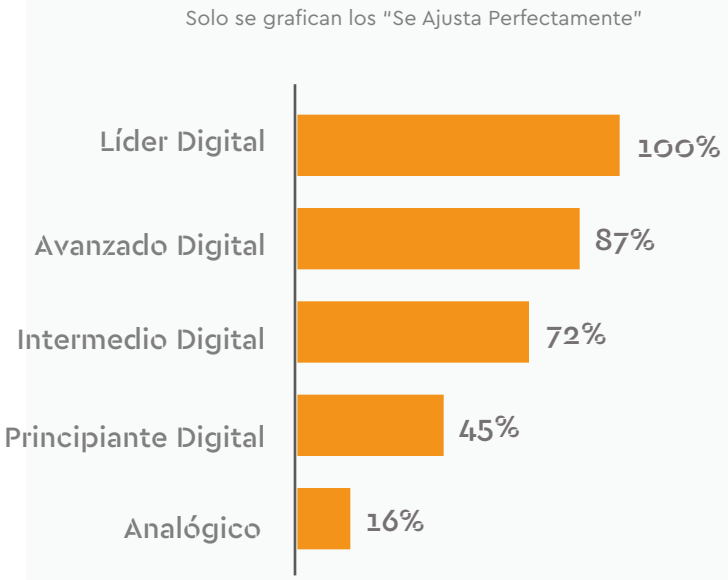
Las empresas maduras digitalmente trabajan colaborativamente con sus clientes

¿En qué medida la siguiente afirmación refleja la cultura de trabajo de su empresa en el contexto de los proyectos de Transformación Digital?

"Cultura de trabajo colaborativa con clientes"



Base: **465**

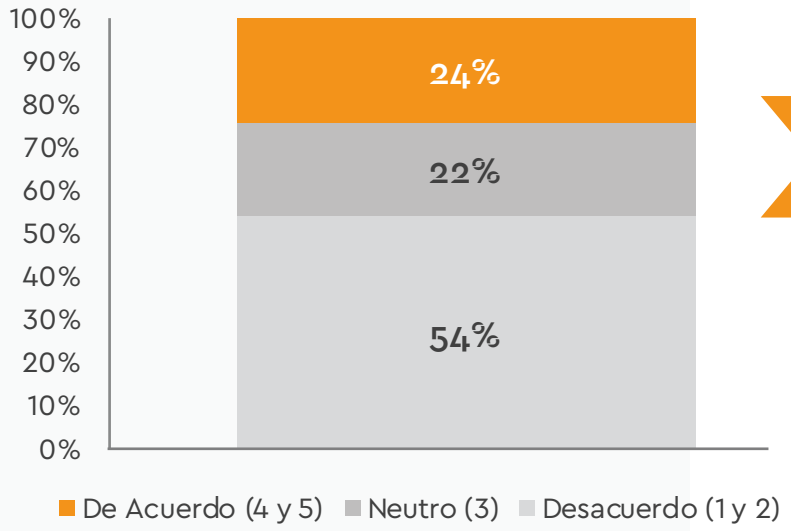


La colaboración entre los miembros de la empresa y sus clientes es una condición relevante para avanzar en el proceso de transformación digital, las empresas que más han avanzado en sus niveles de madurez, declaran contar con una cultura de trabajo colaborativa con sus clientes.

Sólo las empresas con niveles avanzados de madurez Cultural&Digital, digitalizan los procesos "core" de su negocio

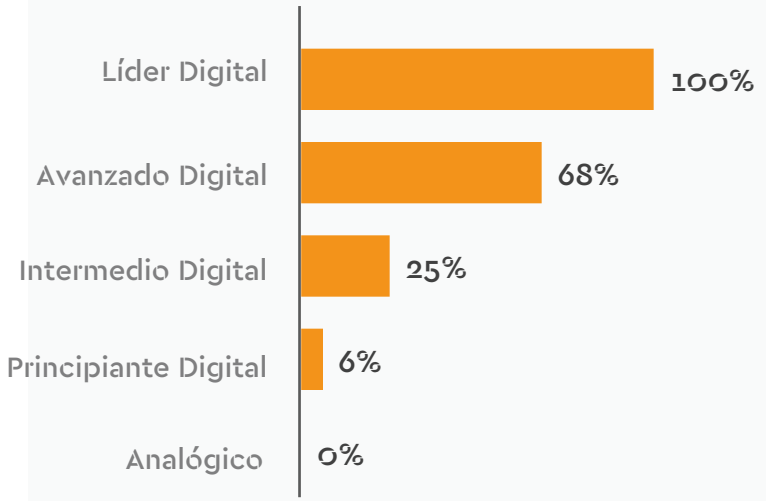
¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente expresión?

"Los procesos de su core business se encuentran digitalizados"



Base: 465

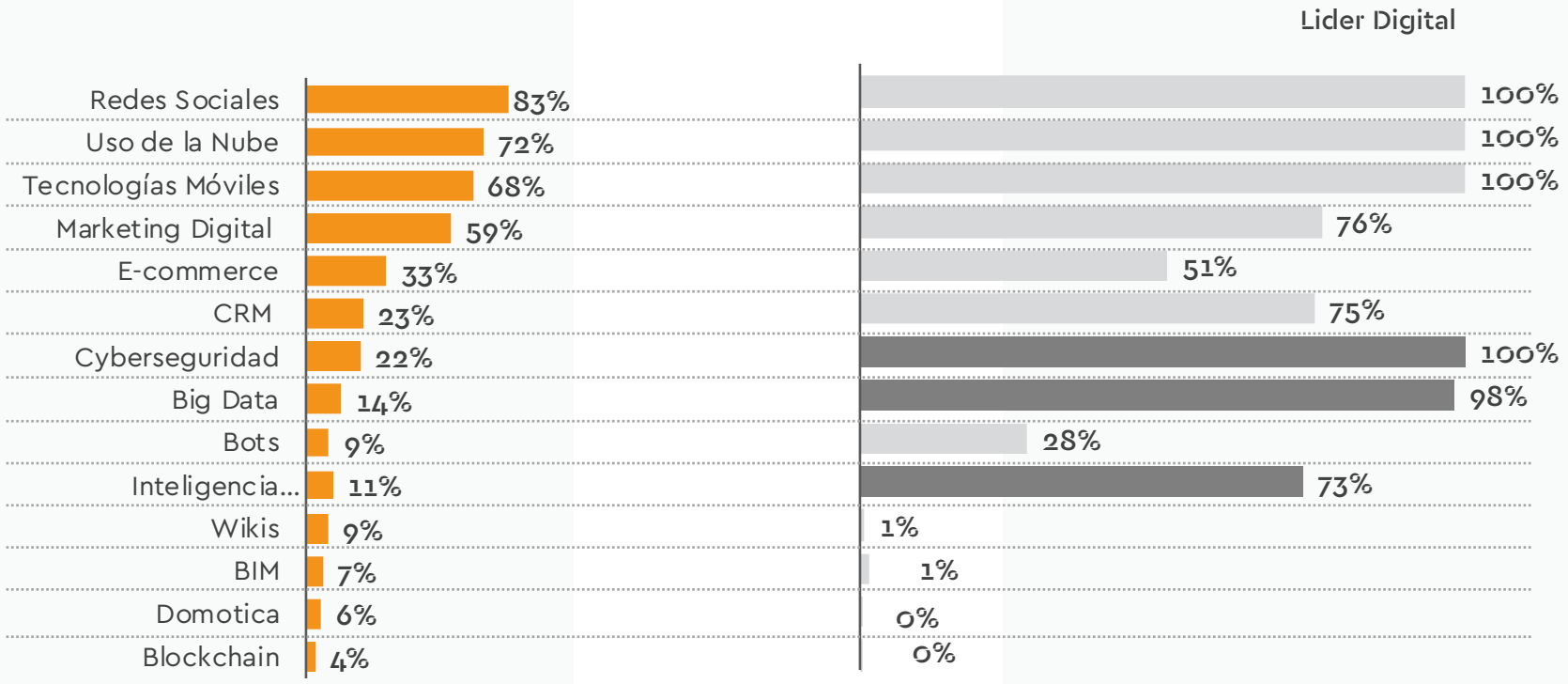
Solo se grafican los "De Acuerdo"



En la medida que aumenta la madurez en la Transformación Cultural&Digital de las empresas, estas comienza a digitalizar sus procesos "Core".

Ciberseguridad, Big Data e IA diferencian a los Líderes Digitales

¿Se usan actualmente en su empresa las siguientes herramientas tecnológicas?



Base: 465

Se observa tecnologías de uso amplio en las empresas como Redes Sociales, Cloud, Tecnologías Móviles y Marketing Digital, las cuales son usadas intensamente por las empresas en todos los niveles de madurez digital. Otras más sofisticadas, como Big Data e Inteligencia Artificial son comunes entre los líderes digitales, pero escasean en el resto.

Índice de Contenidos

1 ¿Hemos avanzado en el camino de la transformación digital de empresas en Chile?

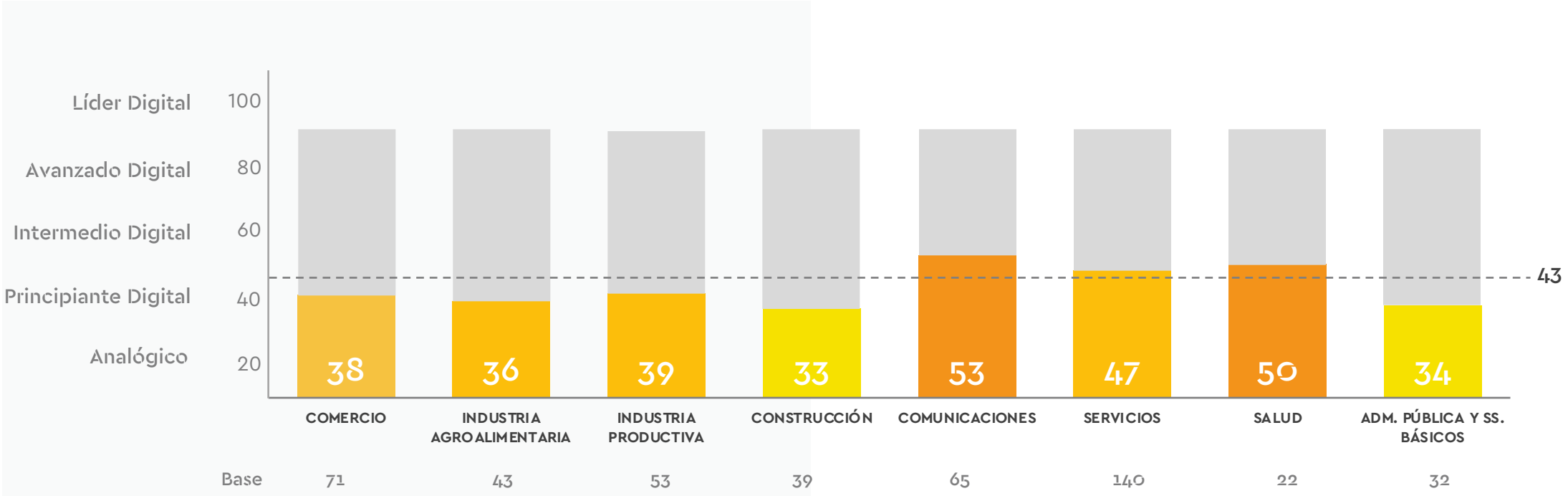
2 La transformación digital y la captura de valor

3 Los habilitadores de la transformación y la madurez digital de las empresas.

4 Una mirada sectorial y geográfica a la Transformación Digital

5 Conclusiones y Desafíos para avanzar

Los sectores Comunicaciones y Salud lideran la Transformación Cultural&Digital



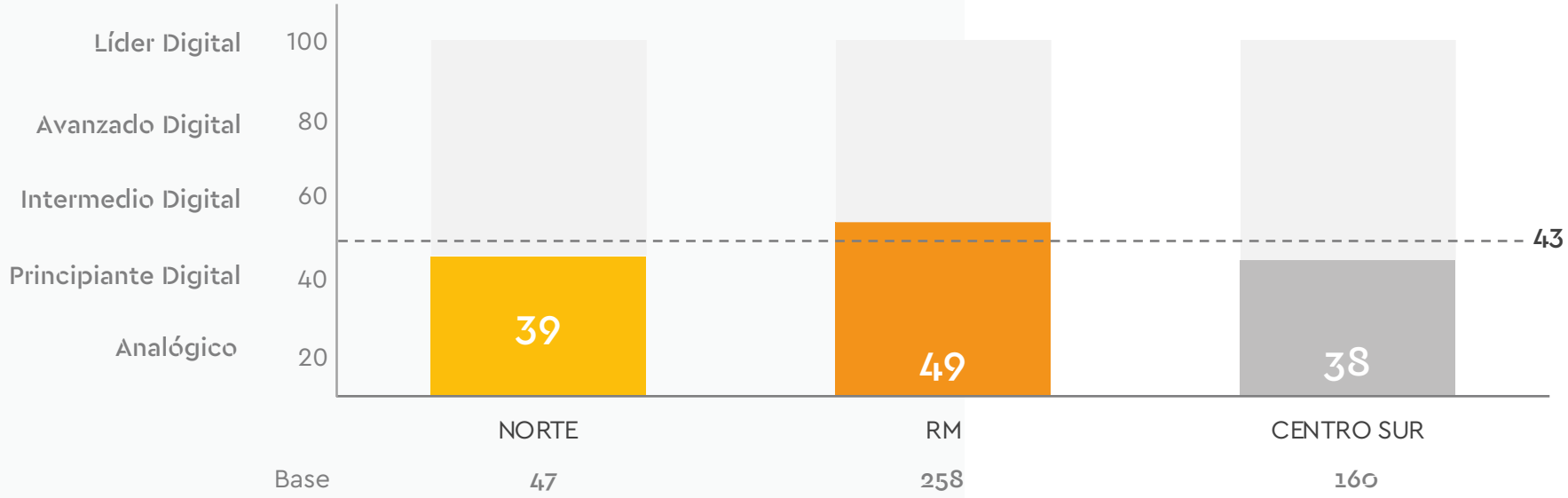
Los sectores con niveles más bajos de madurez digital son la Administración Pública y el sector de la Construcción, siendo este último el que registra el menor nivel de madurez. Comunicaciones, Salud y el sector Servicios, en cambio, se encuentran por sobre el promedio.

4 de cada 10 empresas del sector Salud están a un nivel de "Avanzado" o "Lider Digital"

ITD 2019		COMERCIO	INDUSTRIA AGROALIMENTARIA	INDUSTRIA PRODUCTIVA	CONSTRUCCIÓN	COMUNICACIONES	SERVICIOS	SALUD	ADM. PÚBLICA Y SS. BÁSICOS
Líder Digital	2%	0%	0%	0%	0%	7%	0%	13%	0%
Avanzado Digital	19%	18%	4%	13%	5%	27%	25%	31%	0%
Intermedio Digital	35%	29%	32%	24%	36%	41%	42%	21%	30%
Principiante Digital	33%	33%	46%	56%	33%	20%	25%	22%	63%
Analógico	12%	20%	18%	7%	26%	5%	8%	13%	7%

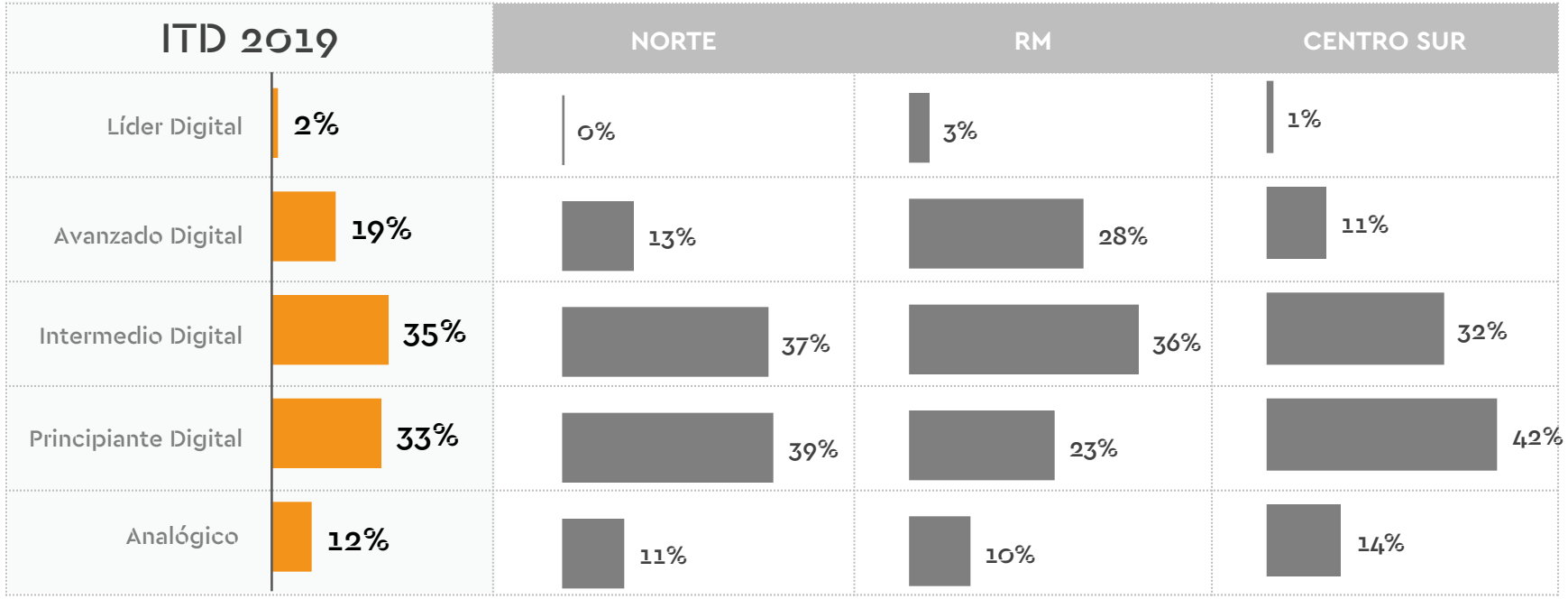
El sector de la Construcción muestra el más bajo nivel de madurez. Seis de cada diez empresas tienen un nivel de madurez "Principiante Digital" o menor. Destaca el nivel de evolución de los sectores Servicios y Salud. En este último, cuatro de cada diez empresas están en nivel "Avanzado digital" o superior

El centralismo nacional se observa también en la Madurez Cultural&Digital de las empresas



Respecto al nivel de evolución digital de las diferentes zonas geográficas del país, el sesgo centralista se observa también a nivel del Índice de Transformación Digital, siendo el valor para este indicador en la Región Metropolitana más de 10 puntos porcentuales sobre el promedio de regiones. Una de las razones en que se fundamenta este valor, es que las grandes empresas tienen sus casas matrices en la capital del país.

Las brechas regionales se acentúan en la distribución de Madurez Cultural&Digital



La región Metropolita muestra un nivel de madurez digital superior a la media del país. Tres de cada diez empresas tienen un nivel de madurez "Avanzado digital" o superior.
En la zona Norte, la mitad de las empresas presentan niveles de madurez de "Principiante Digital" o "Analógico".
Por su parte, la zona Centro-Sur presenta un nivel de madurez menor que el resto del país; casi 6 de cada 10 empresas se encuentran a un nivel "Principiante Digital" o "Analógico".

Índice de Contenidos

1 ¿Hemos avanzado en el camino de la transformación digital de empresas en Chile?

2 La transformación digital y la captura de valor

3 Los habilitadores de la transformación y la madurez digital de las empresas.

4 Una mirada sectorial y geográfica a la Transformación Digital

5 Conclusiones y Desafíos para avanzar

Conclusiones y desafíos para avanzar

Las empresas chilenas han mostrado un importante aumento en su madurez Cultural&Digital, sin embargo, la **mitad de ellas aún se encuentran a un nivel de "Principiante Digital" o inferior.**

El proceso de **Transformación Cultural&Digital captura valor para las las empresas**; mientras mayor es el grado de madurez, mayor valor se crea.

La **Cultura** es un factor que **impulsa o detiene** el proceso de Transformación Cultural&Digital.

El **Liderazgo** hacia lo digital es una de las **mayores brechas** de las empresas para avanzar en sus procesos de Transformación Cultural&Digital.

Los **sectores industriales** del país presentan **niveles desiguales de madurez digital.** El sector de Comunicaciones lidera el proceso, mientras el de menor evolución es el de la Construcción.

La **tecnología básica no es una brecha relevante** en las primeras etapas de evolución hacia la Transformación Cultural&Digital.

Las **brechas de tecnologías** se observan en **Big Data, Ciberseguridad e Inteligencia Artificial**, las cuales son utilizadas por empresas digitalmente evolucionadas.

Comité de Transformación Digital

PMG Business Improvement

CORFO

CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO