

id 2021

Índice de Transformación Digital de Empresas



ECOMMERCE INNOVATION

SUMMIT

1

Avance en Transformación
Cultural & Digital
Pre-Pandemia a la
actualidad

2

Mirada por tamaño de
empresa

3

Mirada por sector
industrial

4

Conclusiones

Qué es el ITD

El Índice de Transformación Digital (ITD) es un indicador, diseñado en 2018 por la **Cámara de Comercio de Santiago** junto a **PMG Chile** e impulsado por **CORFO**, que permite medir el nivel de madurez en la incorporación de prácticas de Transformación Digital en las empresas.

Este indicador considera 5 dimensiones centrales que determinan e impulsan la Transformación Digital.

IMPULSORES DEL CAMBIO / HABILITADORES

1

Liderazgo hacia lo digital

2

Visión y estrategia de la organización

3

Formas de trabajo, Personas y Cultura

Cambio Organizacional

4

Digitalización de procesos y toma de decisiones

5

Tecnología, manejo de datos y herramientas digitales

Adopción Digital

Metodología

Muestra real

Casos 2021:

771

Casos

Error de 4% con un nivel de confianza de 95%

TIPO DE ESTUDIO

Estudio Cuantitativo, con cuestionario estructurado de aplicación online.

GRUPO OBJETIVO

Micro, Pyme y Grandes empresas de todos los sectores industriales clasificados de acuerdo a la categorización de SII.

TRABAJO CAMPO

Julio-Agosto 2021

Casos 2020:

760

Casos

Error de 4% con un nivel de confianza de 95%

Casos 2019:

465

Casos

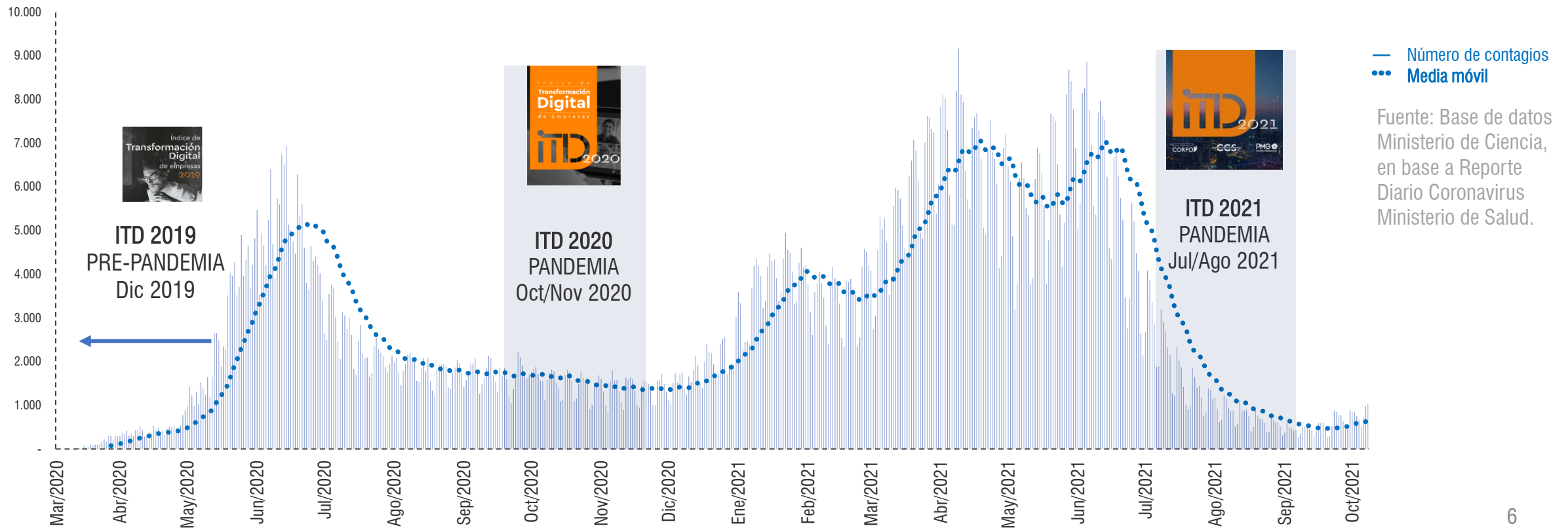
Error de 5% con un nivel de confianza de 95%

1

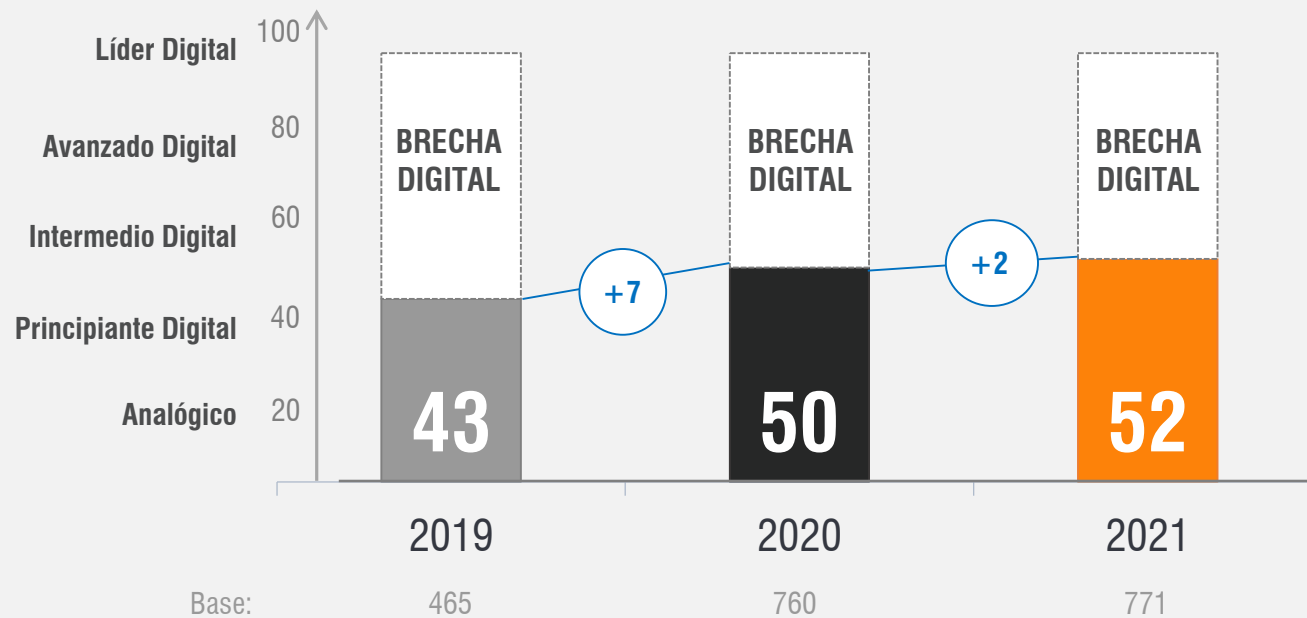
Avance en Transformación
Cultural & Digital Pre-
Pandemia a la actualidad

Medición del ITD en época de pandemia

Evolución en el nivel de contagios de Covid-19 en Chile

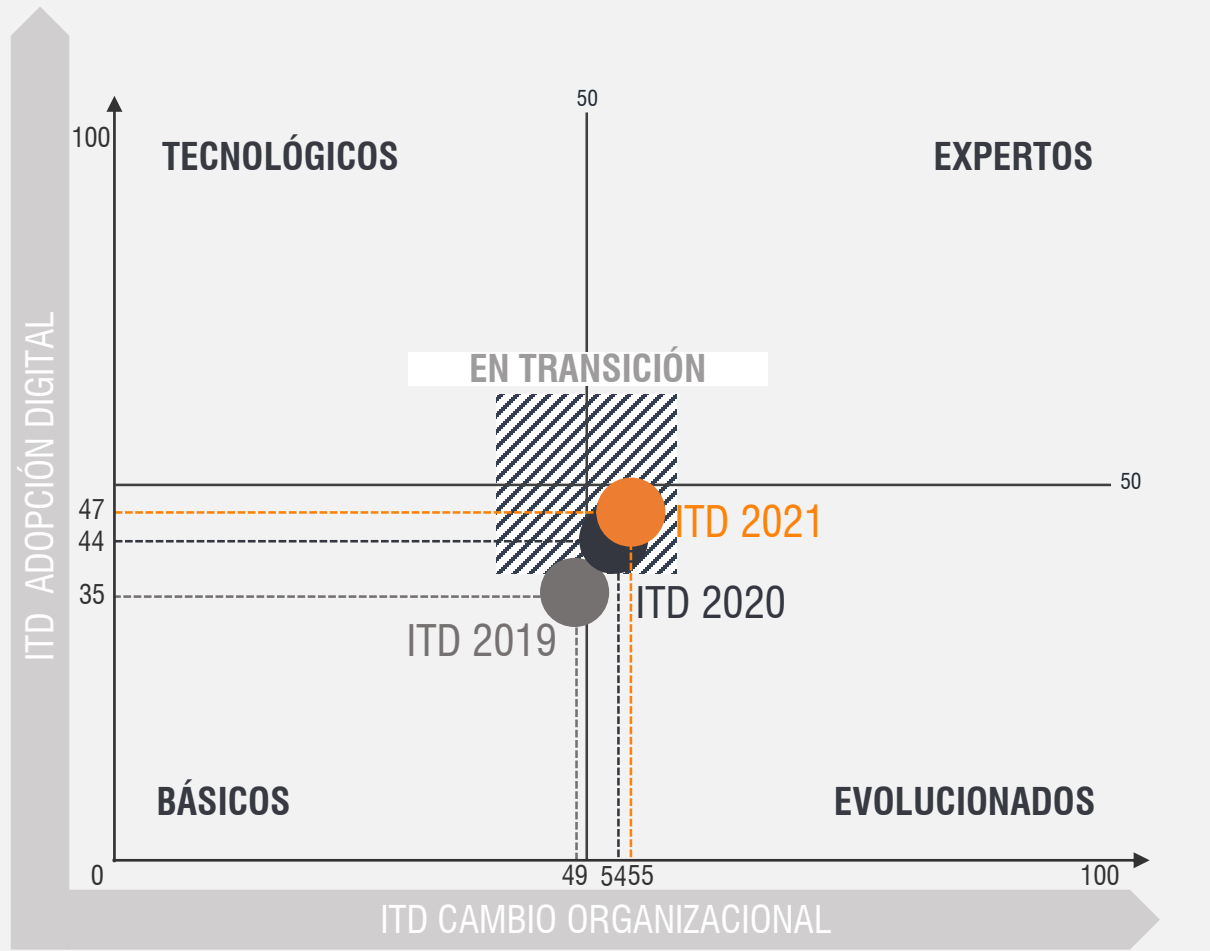


ITD creció 2 puntos en 2021, el efecto pandemia reduce su impacto



El nivel de avance de las empresas es de "Intermedio Digital" en su zona media.

La aceleración de la TD&C de las empresas en 2020, debido a la pandemia, se estabiliza en la última medición.



Base: 771

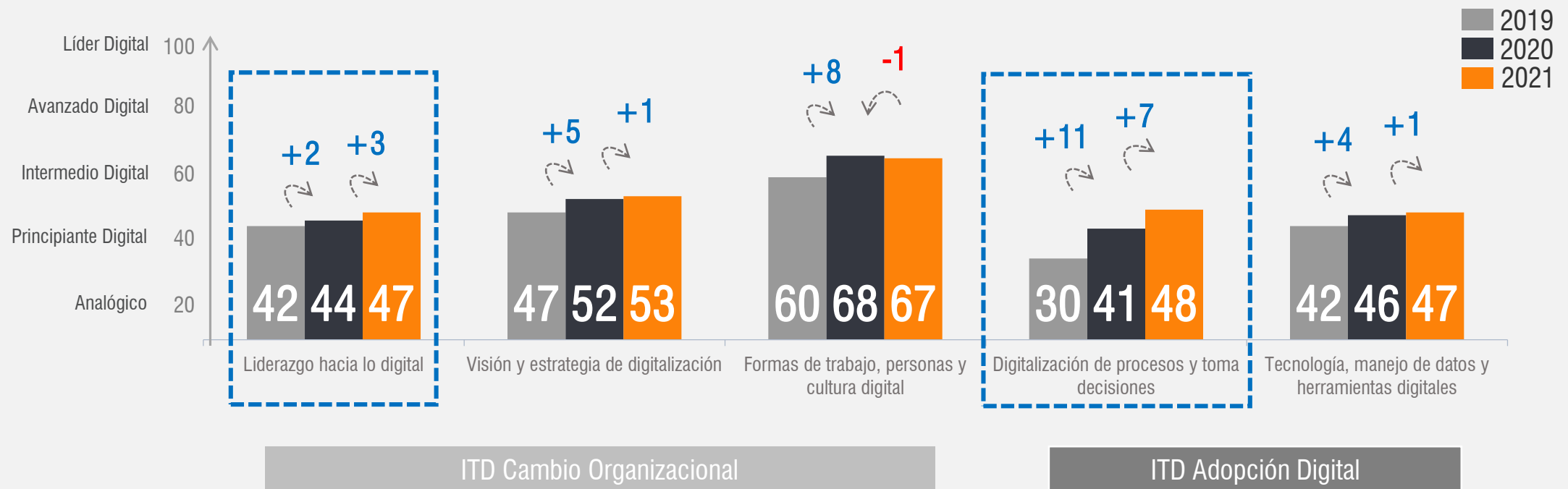
Los avances en TD&C para 2021 se explican por el crecimiento en Adopción Digital

El ITD nacional se encuentra en una etapa de transición entre los segmentos menos evolucionados hacia el sector de mayor madurez digital.

El ITD de la Adopción Digital muestra mayor crecimiento durante el último año.

La Digitalización de procesos y el Liderazgo hacia lo digital impulsan el ITD en 2021

En la medición 2021, mejora la Digitalización de Procesos y el Liderazgo hacia lo digital, disminuyendo por otra parte la dimensión Cultura Digital.

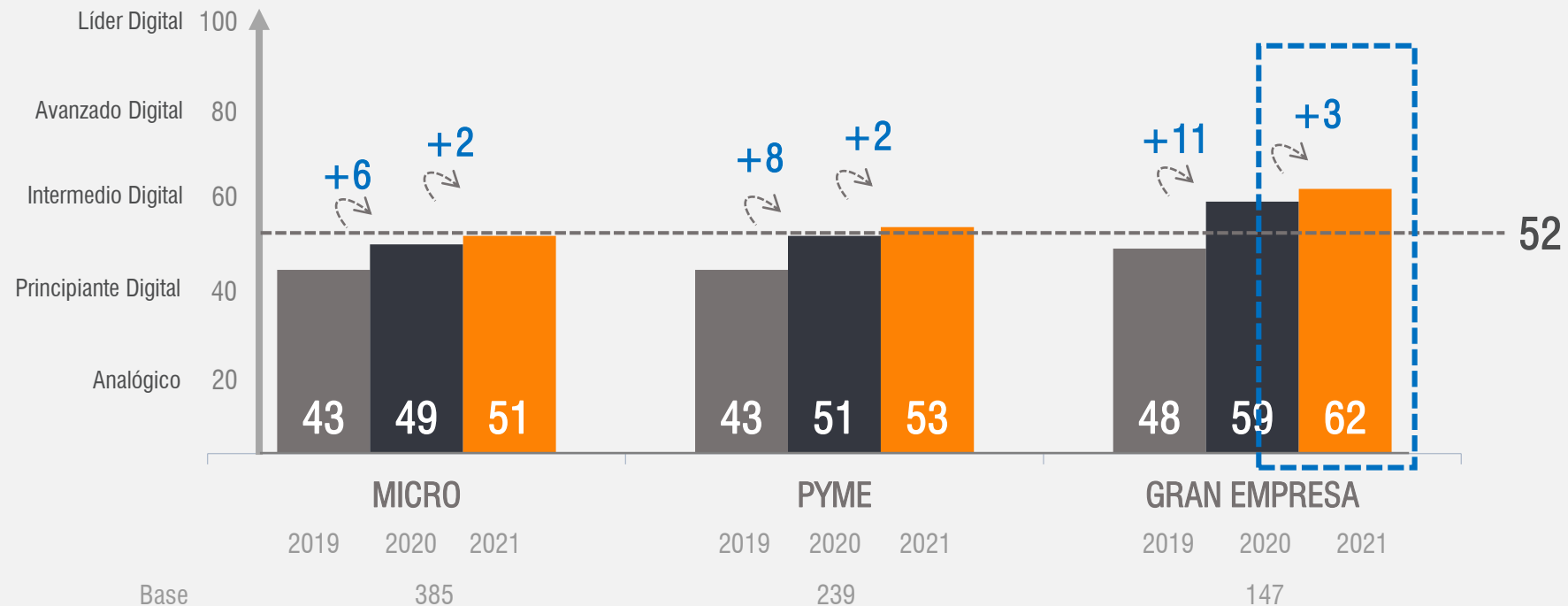


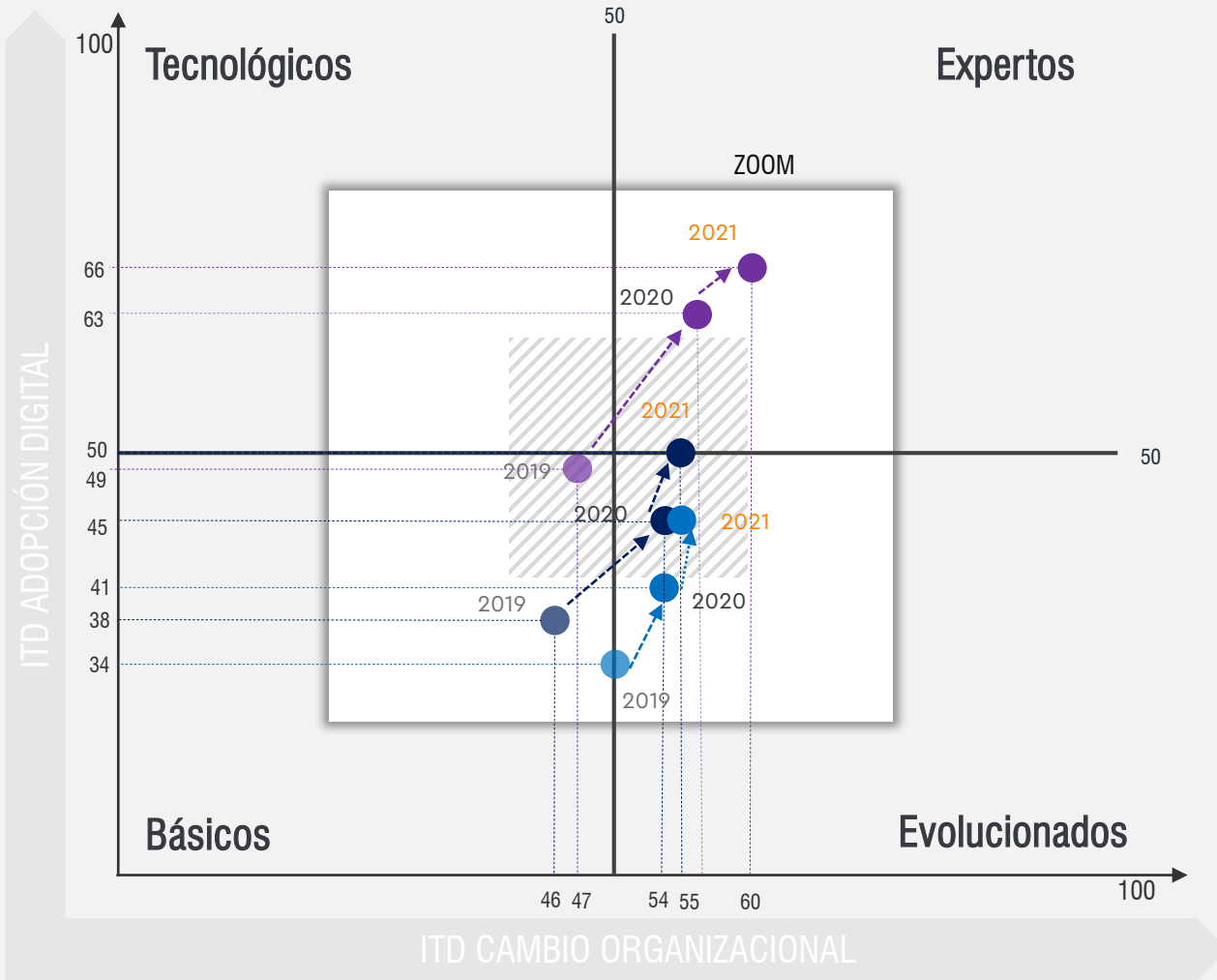
2

Mirada por tamaño
de empresa

Las Grandes Empresas alcanzan el nivel de avanzado digital

El crecimiento acelerado de la TD&C durante la primera ola de pandemia (2020) se ralentiza en el último año (2021).





Base: 771

Grandes empresas avanzan en cambio organizacional durante 2021

En el periodo de 2019-2020, las grandes empresas incrementaron rápidamente su madurez en Adopción digital, mientras que en 2021 lo hicieron en mayor medida en Cambio organizacional.

- Transición
- Gran Empresa
- Pyme
- Microempresa

¿Qué explica el aumento en **adopción digital** en 2021?

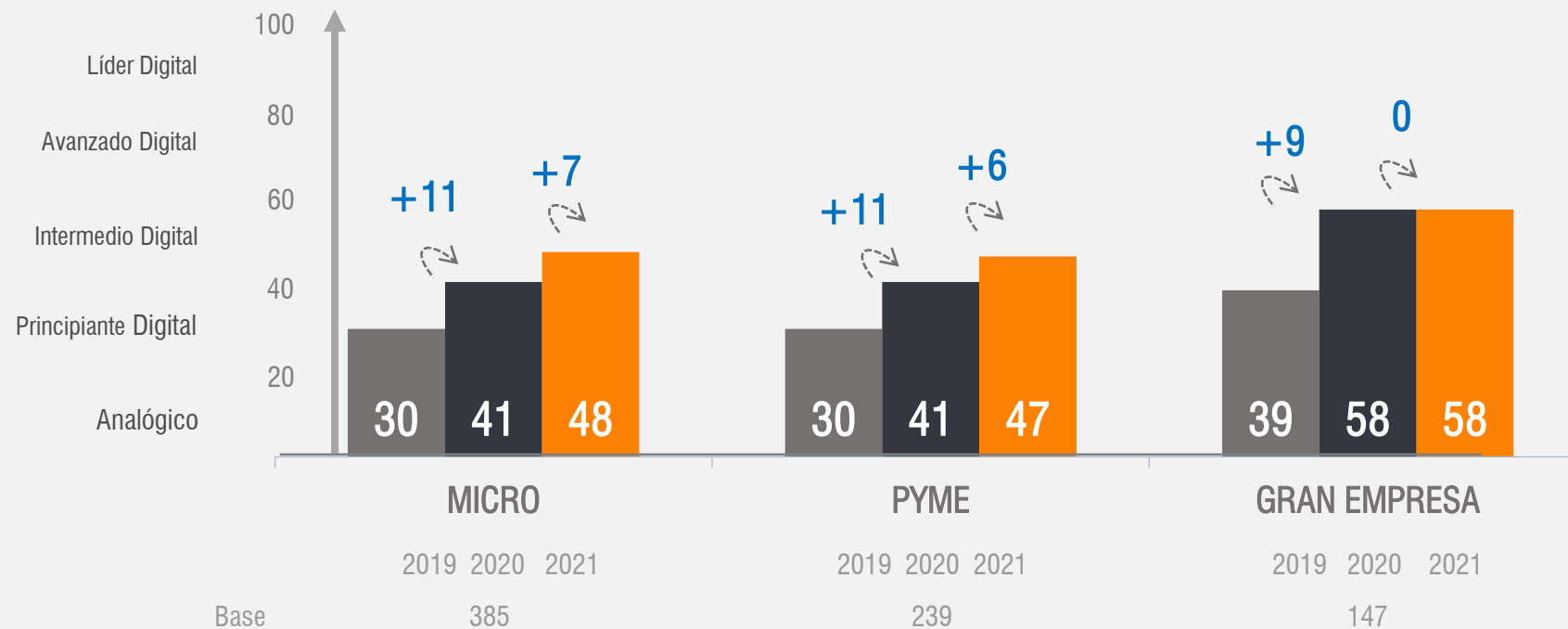
Digitalización de procesos y toma de decisiones

La empresa cuenta con procesos estructurados, eficientes y digitalizados, y con reglas de negocios claras que permiten una toma automatizada de decisiones.

Las grandes empresas crecieron rápidamente en Digitalización de Procesos durante la primera etapa de la pandemia, pero en 2021 se mantienen.

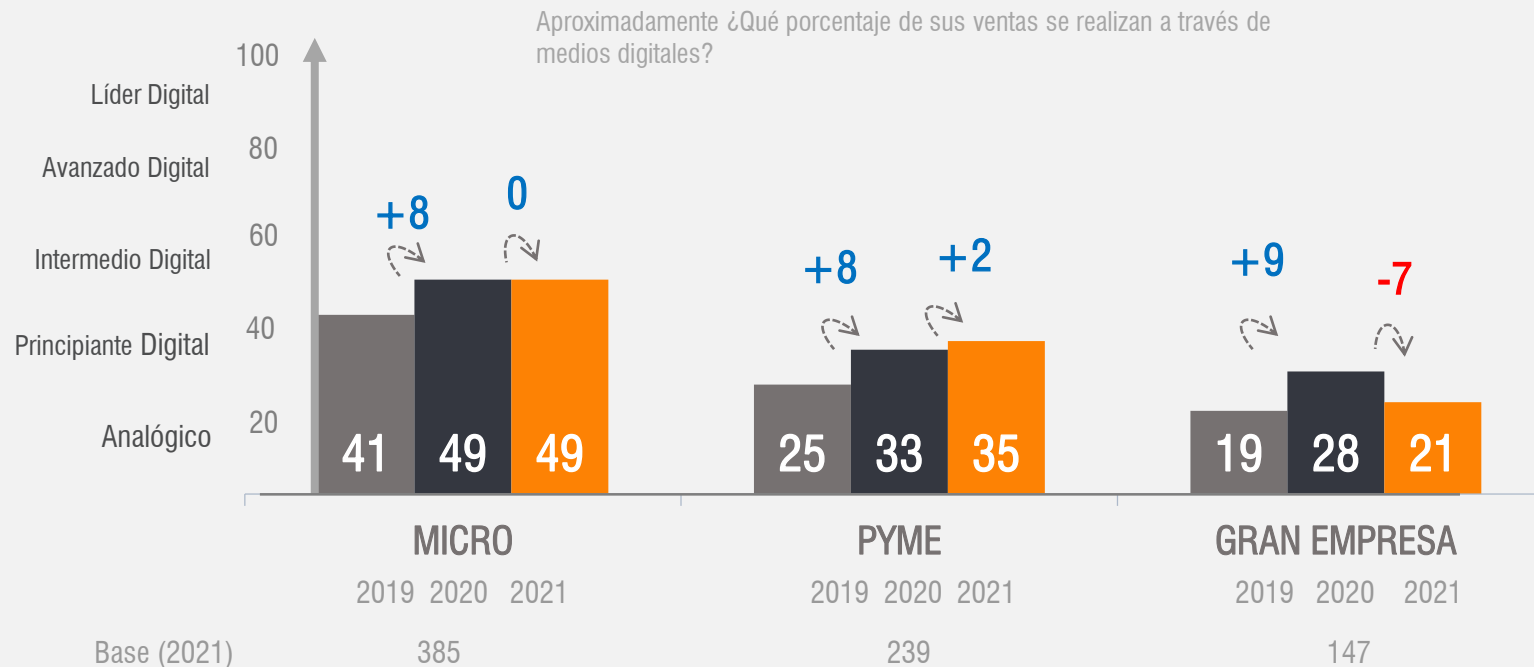
Pymes y microempresas acortan su brecha de Adopción Digital con las grandes empresas.

Micro y Pymes con rezago en digitalización de procesos



Ventas por medios digitales se estabilizan, se instala lo "híbrido"

Las Grandes empresas bajan sus ventas digitales debido al término de las restricciones, lo que favoreció la presencialidad.



Tecnología, manejo de datos y herramientas digitales

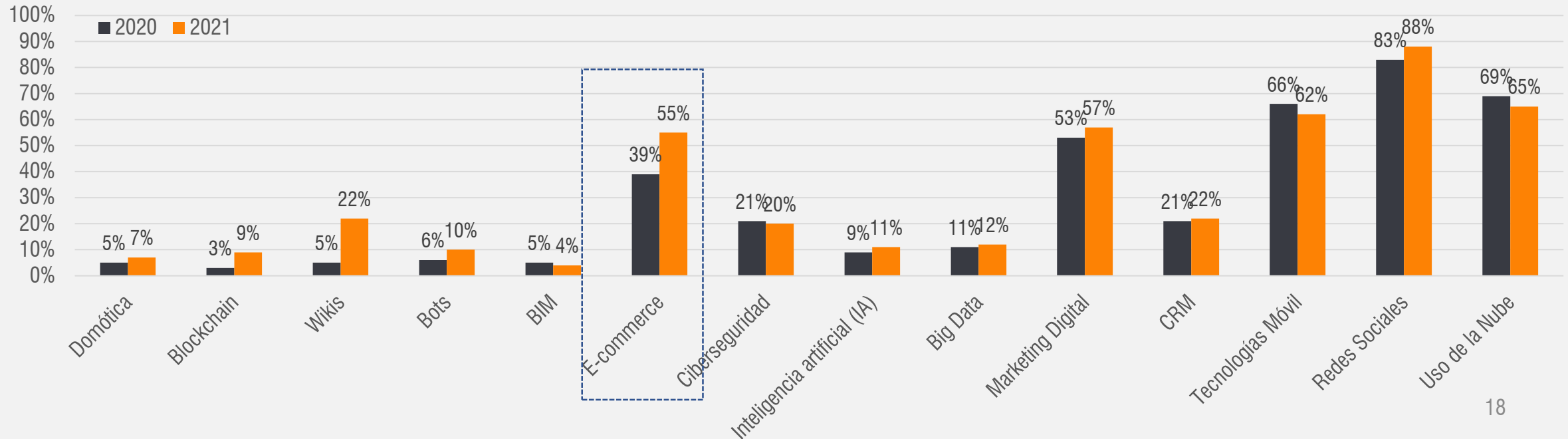
La empresa cuenta con tecnologías, bases de datos y herramientas digitales, y las aprovecha para ofrecer, de forma eficiente, una experiencia omnicanal excepcional a sus clientes.

Mayor crecimiento ocurre para e-commerce, mientras que para otros tipos de tecnologías, el nivel de uso se mantiene estable.

Tecnologías 4.0 (como big data, ciberseguridad, inteligencia artificial), siguen siendo las herramientas menos utilizadas.

Uso de E-commerce muestra un saltó en adopción.

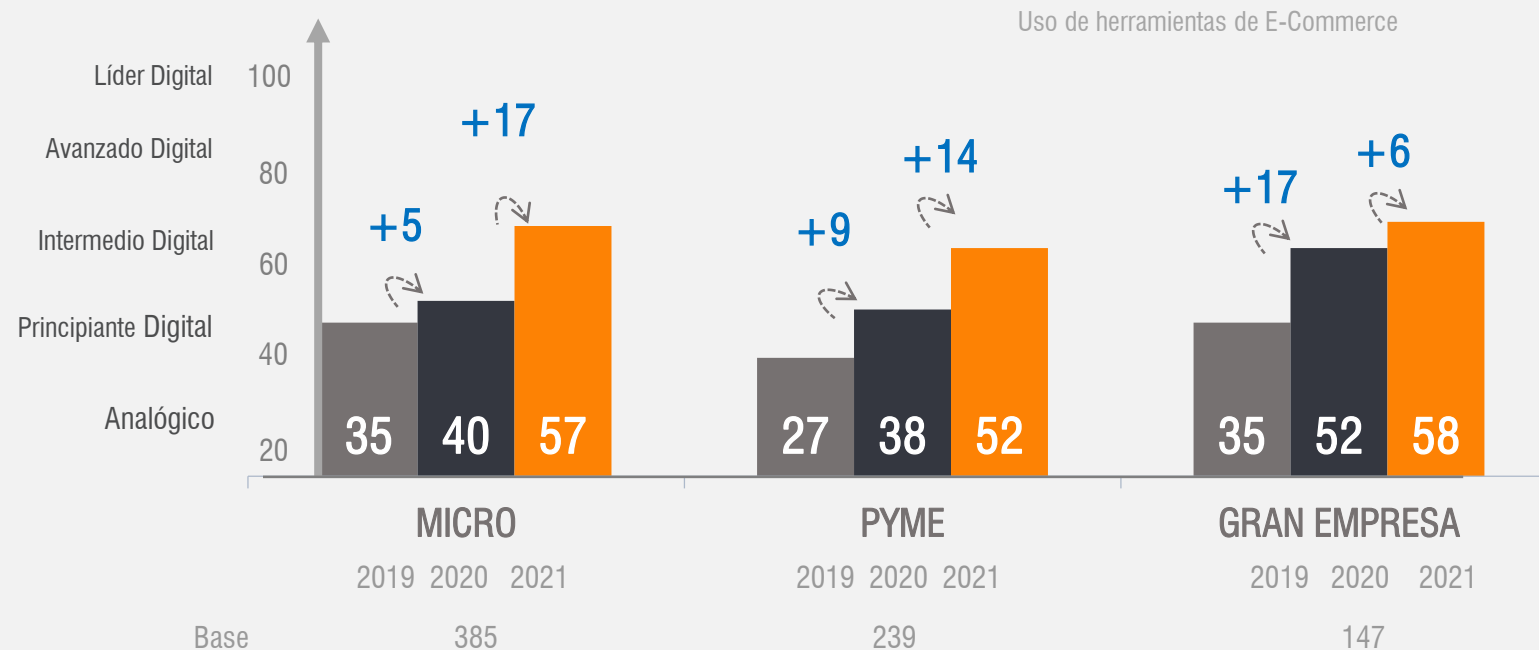
¿En su empresa se usan actualmente en su empresa las siguientes herramientas tecnológicas?



Las micro empresas y pymes han incorporado con gradualidad el sistema de e-commerce desde el inicio de la pandemia.

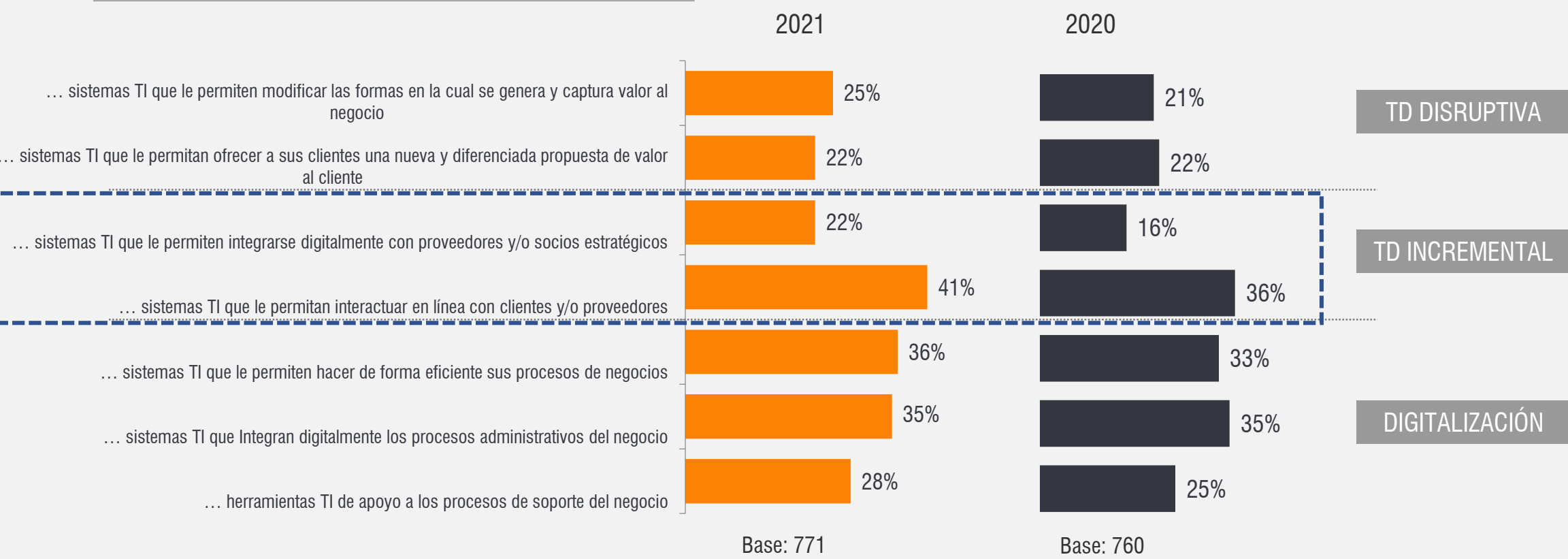
Las grandes empresas hicieron el mayor esfuerzo de adopción durante 2020.

Uso de tecnología de E-Commerce se acelera en micro y pymes



Uso de sistemas para la integración con proveedores y/o socios crece en 2021

¿Cuáles de las siguientes frases representan en nivel de uso de tecnología en los distintos procesos de su empresa/organización?



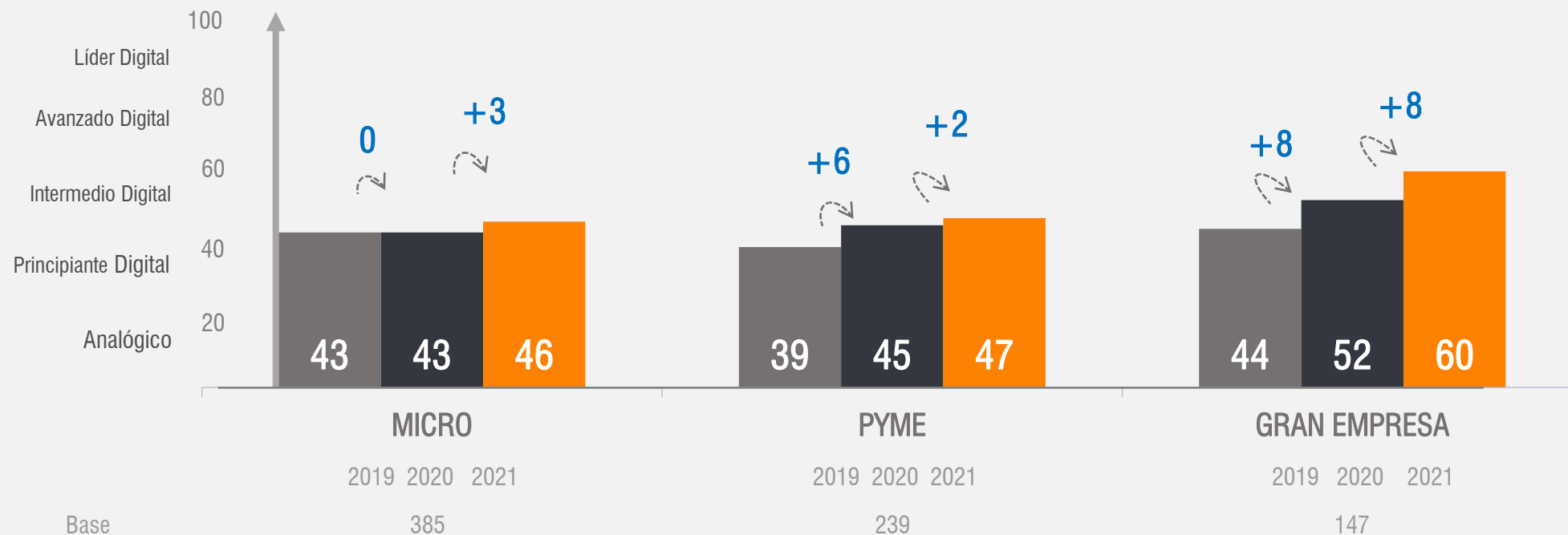
¿Qué explica el aumento en
cambio organizacional en
2021?

Liderazgo hacia lo digital

Existe y se identifica explícitamente un líder de primer nivel en la organización a cargo y con las capacidades de impulsar, coordinar y movilizar a la organización hacia un proceso de Transformación Digital.

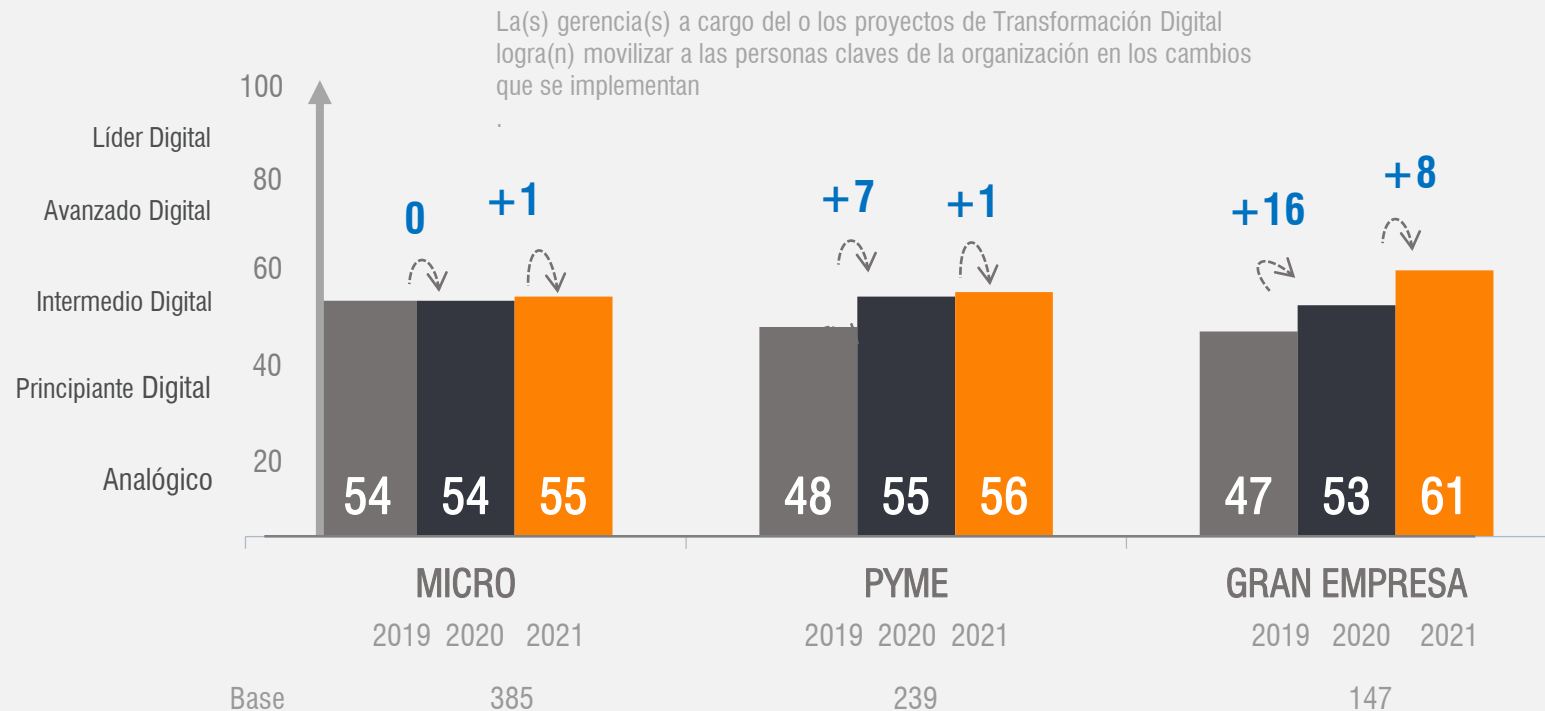
Las grandes empresas empoderan a sus líderes de TD&C

Los ajustes en Liderazgo hacia lo digital han sido graduales durante la época de pandemia, acelerándose levemente durante el último año.



Los liderazgos de las grandes empresas movilizan a la organización en TD&C

Grandes empresas alcanzan el nivel de avanzado digital en movilización de la organización a través del liderazgo



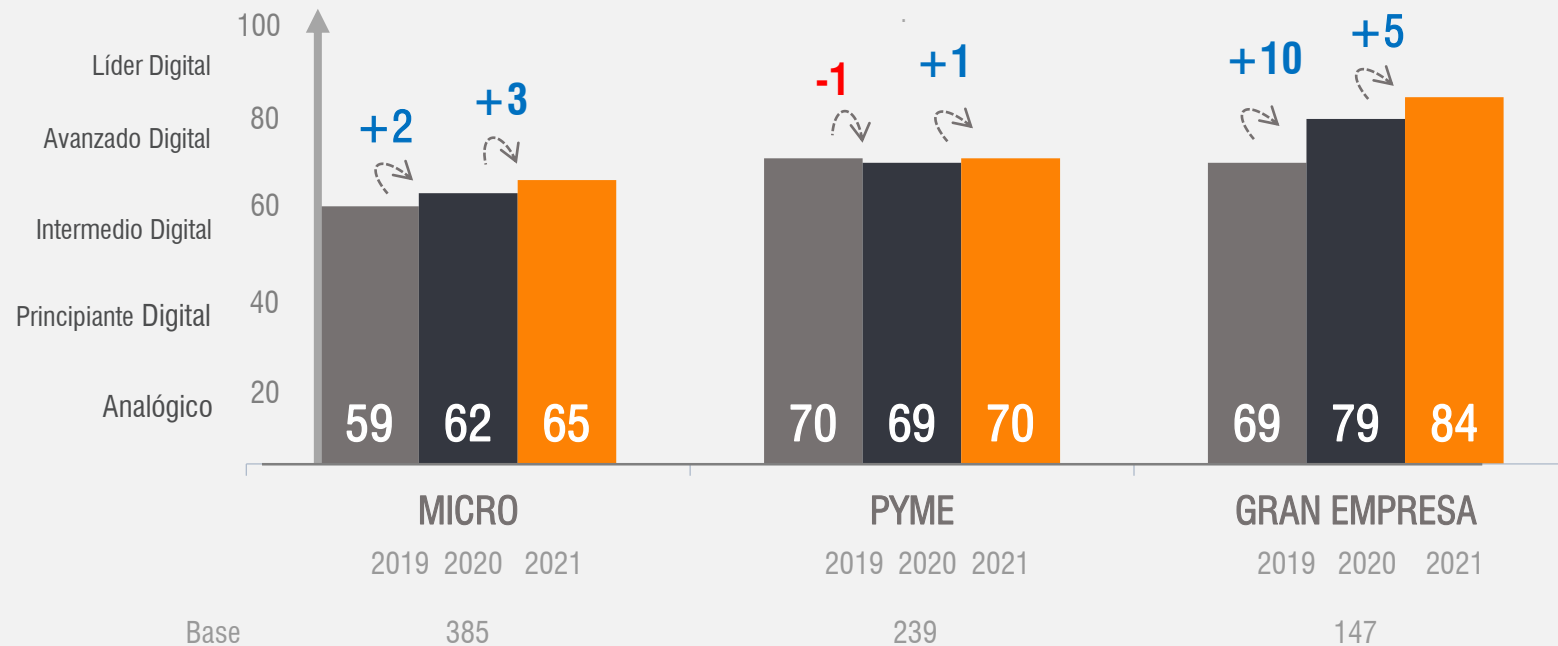
Visión y estrategia de digitalización

La organización tiene como objetivo explícito brindar una experiencia excepcional a sus clientes e innovar permanentemente en productos, soluciones tecnológicas o modelos de negocio que la impacten.

Grandes empresas muestran crecimiento sostenido en Innovación orientada al cliente

En el segmento de Grandes Empresas, el desarrollo de nuevos productos y soluciones innovadoras ha sido sostenido durante los últimos 2 años.

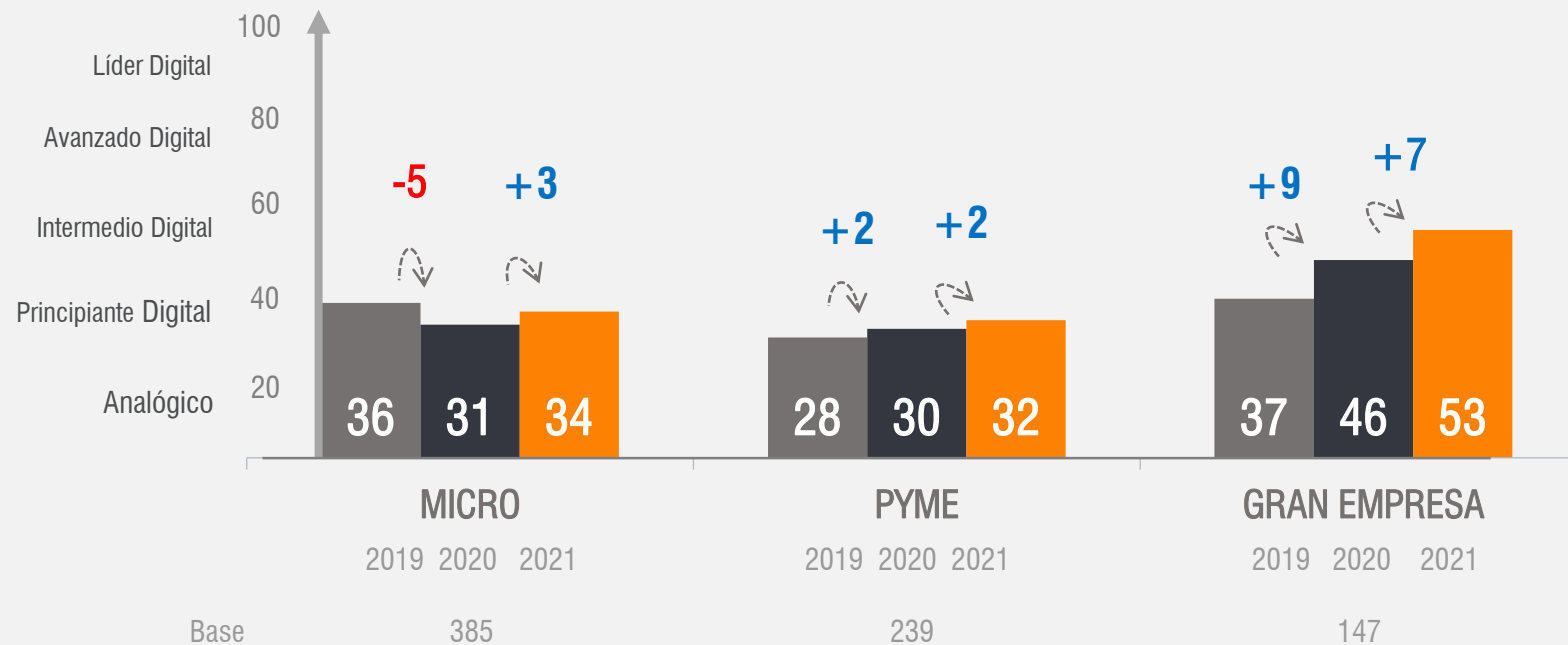
¿En su empresa se han implementado en los últimos dos años innovaciones de productos o soluciones tecnológicas que impacten en la experiencia del cliente?



Grandes empresas formalizan sus planes de TD&C

Las Grandes Empresas han incrementado el desarrollo de planes formales de transformación digital de forma de poder acelerar sus procesos de cambio.

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

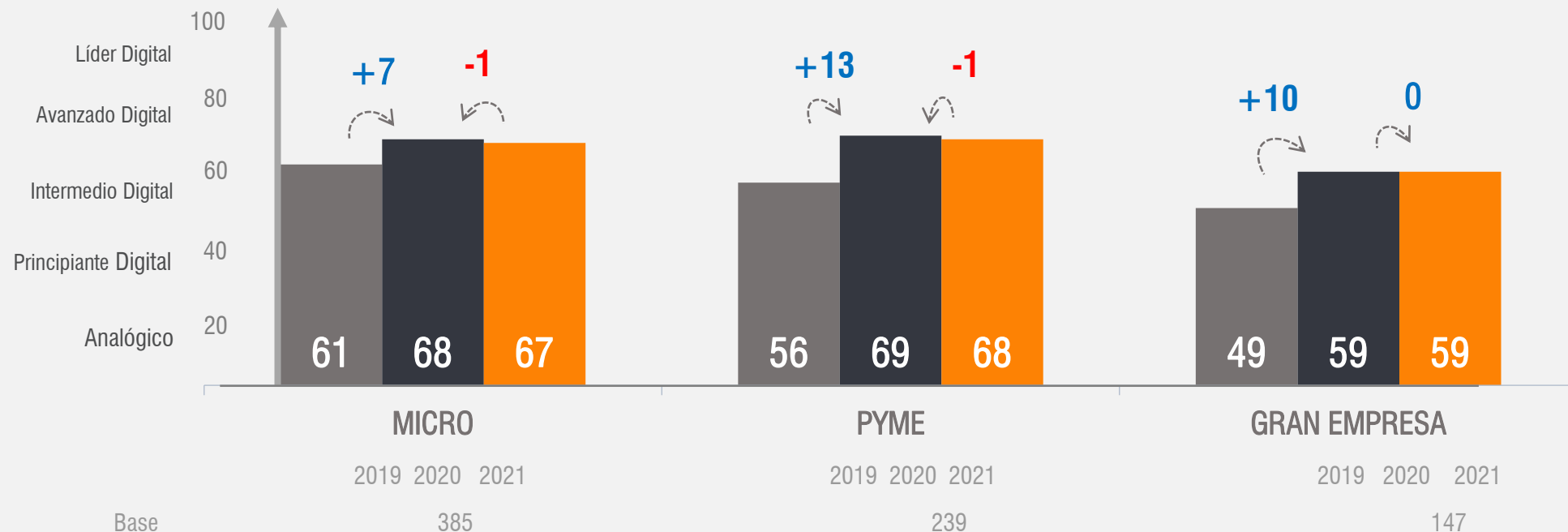


Formas de trabajo, personas y cultura digital

La organización es flexible y ágil, trabaja de forma colaborativa tanto internamente como con "partners" externos.

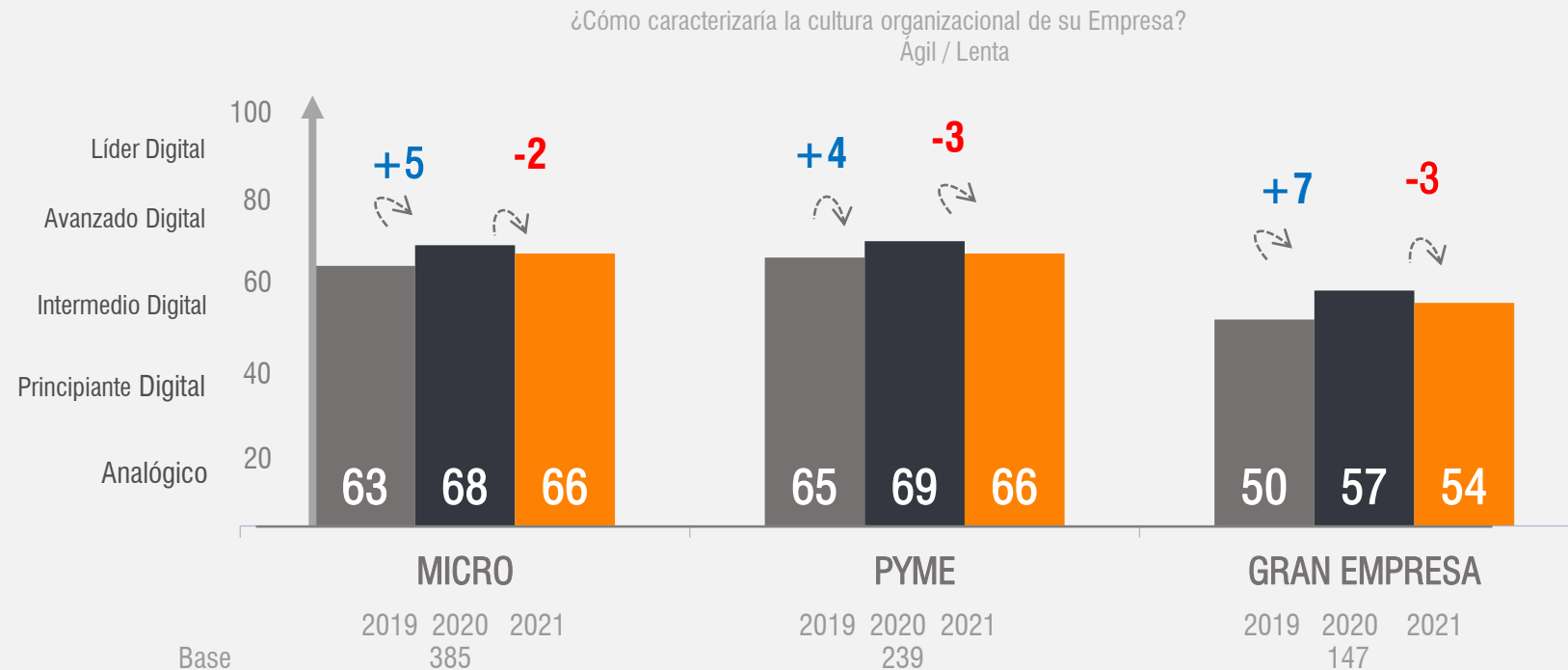
Las formas de trabajo se ajustan al nuevo escenario 2021

Las cultura digital se aceleró fuertemente entre 2019 y 2020, sin embargo, en la última medición se observa un efecto rebote, lo que se puede explicar por el retorno a formas más tradicionales de trabajo, una vez que se produce la apertura.



Las empresas se muestran menos ágiles en 2021

Las empresas disminuyeron sus niveles de agilidad en relación a 2020, independientemente de su tamaño

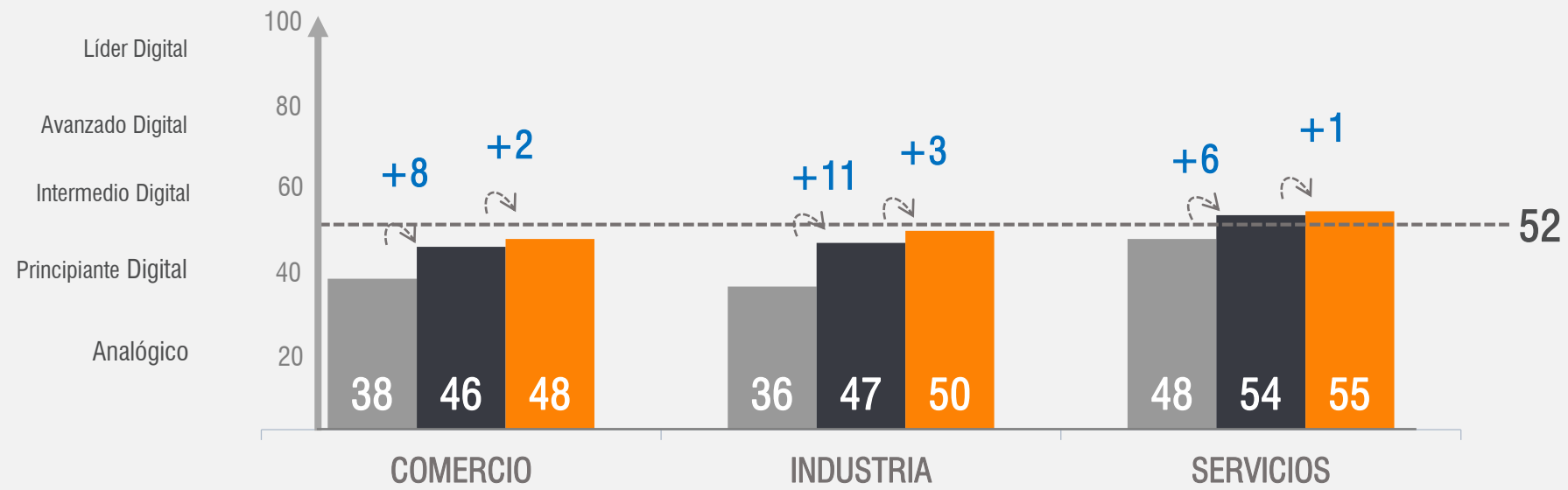


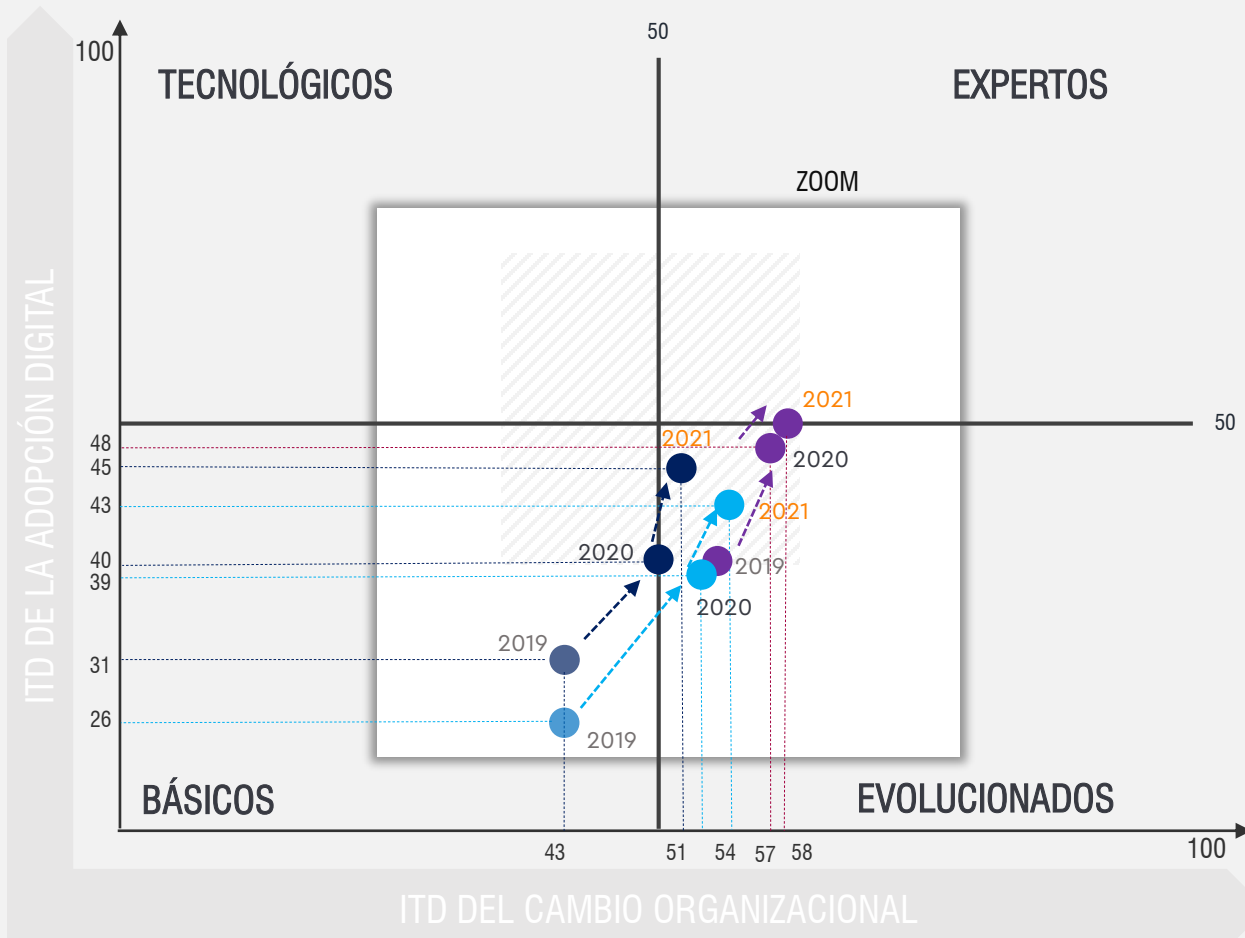
3

Mirada por sector industrial

El sector de Servicios posee el ITD más alto, mostrando una brecha de entre 5 y 7 puntos con el sector comercio e industria.

El sector Servicios lidera en madurez digital, pero el que más crece es el sector Industrial





Base: 771

Comercio e industria crecen fuertemente en Adopción Digital en 2021

En el periodo de 2019-2020 todos los sectores sufrieron grandes cambios en ambas dimensiones, sobre todo el sector industrial.

En 2021, Comercio e Industria crecen principalmente en Adopción Digital. Comercio crece en mayor medida en Cambio Organizacional.

Transición

Comercio

Servicios

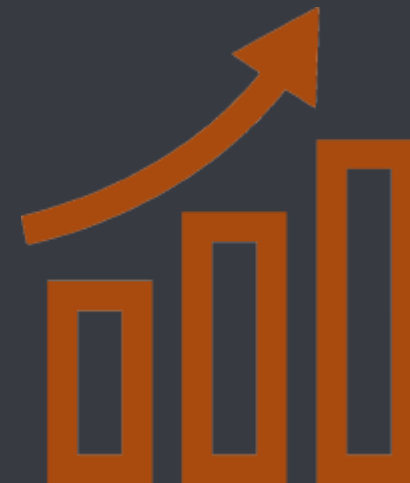
Industria

4

Conclusiones

La velocidad de transformación digital de las empresas se estanca

Luego del shock de adaptación al inicio de la pandemia, capturado en el ITD 2020 (+ 7 pp.), las empresas redujeron la velocidad de adaptación digital, dada la apertura del comercio y liberación de las restricciones a la movilidad de las personas y empresas.



Digitalización de Procesos, piedra angular del crecimiento de la TD&C

La dimensión "Digitalización de Procesos", con un crecimiento de 6 pp., fue el único driver de transformación digital con crecimientos relevantes el 2021.

Este crecimiento se explica por la transformación tardía que tuvieron que realizar las micro y pequeñas empresas en sus procesos, para adaptarse a las nuevas formas de trabajo durante la pandemia, tarea que las grandes empresas realizaron en etapas tempranas.



Liderazgo digital en las Grandes Empresas se ajusta a la nueva realidad

Liderazgo hacia lo digital subió 3 puntos, máximo crecimiento hasta ahora.

Este crecimiento de la dimensión da cuenta de un cambio al interior de las organizaciones, especialmente las empresas de mayor tamaño, donde los líderes lograron coordinar, movilizar e involucrar, en mayor medida, a toda la organización en el proceso de transformación.



Cultura digital, tarea pendiente

La dimensión "Formas de trabajo, personas y cultura digital" muestra una variación negativa de 1 pp. en relación a la medición anterior.

Lo anterior sugiere que la rápida adaptación de la estructura y cultura organizacional de las empresas durante los períodos más críticos de la pandemia (2020), produjo un rebote hacia 2021, dando cuenta de el retorno a formas más tradicionales de trabajo con la actual apertura.



Pymes y microempresas adoptan rápidamente las herramientas de E-commerce

La única tecnología cuya adopción creció significativamente (+16 pp) fue el uso de herramientas de e-commerce, especialmente entre las Micro empresas y Pymes, cuyas tasas de uso se incrementó fuertemente (17 pp. y 14 pp. respectivamente).



Brechas sectoriales se acortan

Comercio e Industria acortan su brecha con el sector Servicios, explicado por el incremento en la Adopción Digital de los sectores más rezagados.

Los subsectores Gran comercio/retail y Comunicaciones llevan la delantera en TD&C, siendo los servicios los que muestran una mayor madurez digital



id 2021

Índice de Transformación Digital de Empresas

CORFO

CÁMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO
CCCS

PMG
Business Improvement

ECOMMERCE INNOVATION
SUMMIT