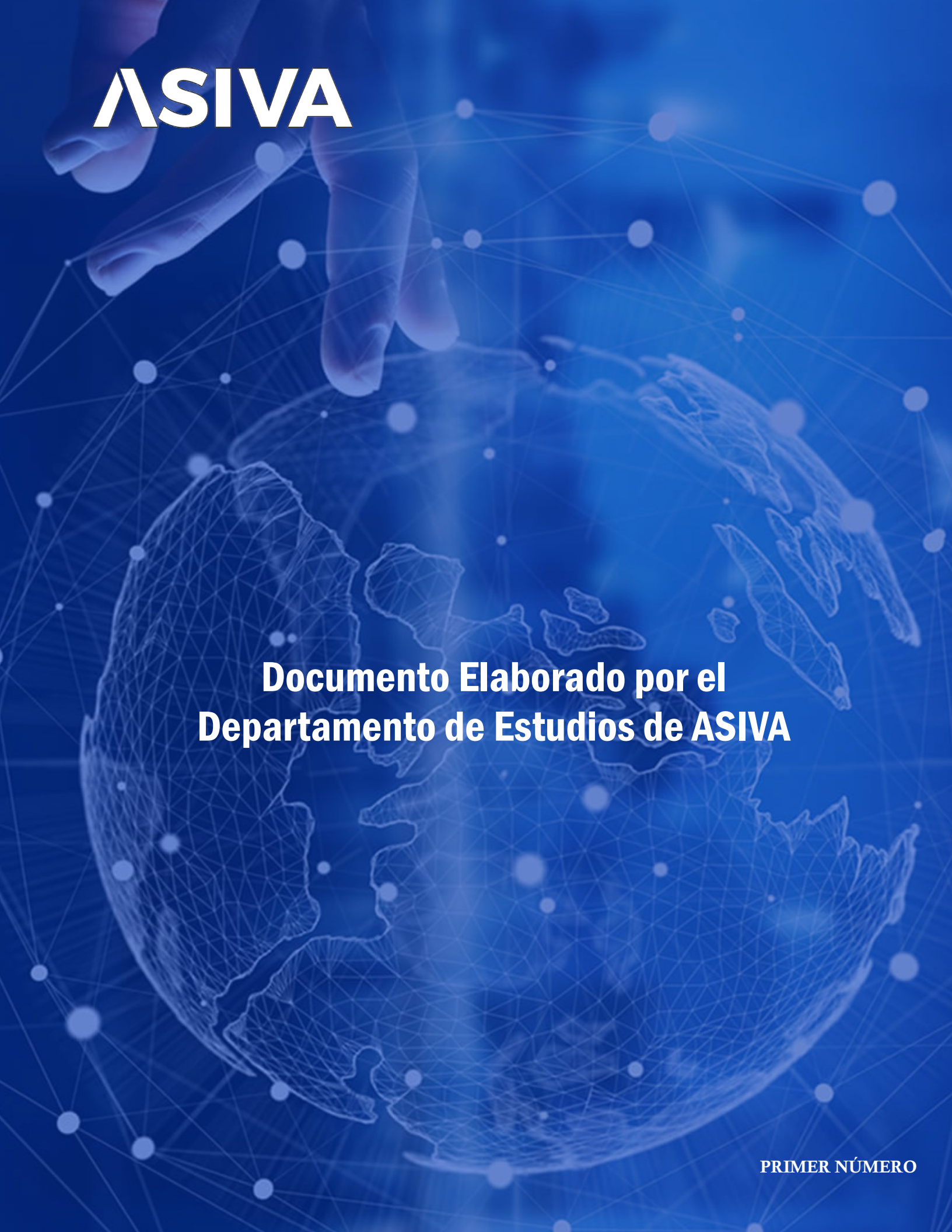


ÍNDICE DE GESTIÓN TECNOLÓGICA EMPRESARIAL

2023



ASIVA

The background of the entire page is a deep blue. In the upper left, a hand is shown with fingers slightly curled, as if holding or interacting with something. Overlaid on this and the rest of the page is a complex network of thin white lines connecting various circular nodes of different sizes. In the center, there is a faint, wireframe-like map of the Americas, showing the continents of North and South America. The overall aesthetic is technological and global.

ASIVA

**Documento Elaborado por el
Departamento de Estudios de ASIVA**

PRIMER NÚMERO

CONTENIDO

1. Aspectos metodológicos	5
I. Grupo objetivo	
II. Instrumento de medición	
III. Fecha de medición	
IV. Observaciones	
V. Datos de Interés	
2. Caracterización de las empresas e instituciones.	6
I. Rubro económico de las empresas e instituciones participantes.	
II. Clasificación de las empresas según tamaño.	
III. Clasificación total trabajadores por tamaño de empresa.	
3. Gestión de tecnologías de la información.	7
I. Persona o equipo en la gestión TI.	
II. Visión del uso de las tecnologías.	
III. Tecnologías para gestionar procesos normativos y/o certificaciones.	
IV. Automatización de procesos.	
V. Pruebas y auditorías de seguridad informática.	
VI. Integración de IoT en cadena de suministro, producción y distribución.	
4. Innovación tecnológica	9
I. Tecnologías emergentes en productos y/o servicios.	
II. Inteligencia Artificial y Machine Learning.	
III. Tecnología en la logística y eficiencia en la cadena.	
IV. Tecnología para eficiencia energética.	
V. Tecnología para mejorar la sostenibilidad y reducir el impacto medioambiental.	
5. Estrategias TI.	11
I. Continuidad operativa del negocio frente a desastres informáticos.	
II. Estrategia para gestión de equipamientos y terminales hacia los colaboradores.	
III. Estrategia para proteger los sistemas y datos.	
IV. Ley de delitos informáticos.	
V. Estrategia para conversar con clientes, proveedores y colaboradores.	
VI. Estrategia para cambios tecnológicos de mediano y largo plazo.	
VII. Estrategia de innovación.	
VIII. Plan para formar y capacitar a empleados.	
IX. Estrategias para la privacidad y protección de datos.	
6. Toma de decisiones y análisis de datos.	14
I. Sistema que gestione la información de los clientes.	
II. Gestión de datos para toma de decisiones informadas.	
III. Herramientas de análisis de datos.	
IV. Informes sistematizados para decisiones estratégicas.	
V. Sistema de gestión de proyectos.	
7. Comunicación	16
I. Plan de transformación digital.	
II. Sitio web e intercambio de información privada con clientes.	
III. Sitio web e intercambio de información estratégica con proveedores.	
IV. Estrategia de Marketing digital para llegar a colaboradores, clientes y/o proveedores.	
V. Perfiles en redes sociales.	
8. Análisis IGTE 2023	18



Mensaje

Dentro del marco de la Comisión de Tecnología de ASIVA, nos complace presentarles los resultados de una iniciativa que ha tomado forma este año: la Encuesta del Índice de Gestión Tecnológica 2023. Esta encuesta surge con el propósito de brindar una visión detallada del estado actual de la tecnología en las empresas de nuestra región. A través de este instrumento, hemos logrado capturar un panorama de la situación tecnológica de cada empresa participante, lo que nos permite analizar de manera exhaustiva el escenario en el que nos encontramos como región.

Nuestro objetivo es aprovechar este esfuerzo y utilizar los resultados obtenidos como una referencia invaluable tanto para las empresas e instituciones que se sumaron a esta iniciativa como para la comunidad en su conjunto. Esta encuesta se ha diseñado con la finalidad de que se convierta en una herramienta constante de evaluación y comparación año tras año, permitiéndonos medir y comprender el progreso tecnológico que se logra con el tiempo.

La Comisión de Tecnología tiene por objetivo contribuir a la generación de valor de los socios de ASIVA y la región de Valparaíso, impulsando la incorporación de tecnologías de acuerdo a las problemáticas detectadas en la región y sus empresas, conforme a las tendencias de mercado.

En esta dirección, ya estamos trabajando en la creación de mesas de diálogo junto a universidades y empresas, fomentando la colaboración interdisciplinaria para abordar desafíos específicos. En estas instancias, brindamos nuestra experiencia y conocimientos para ayudar a resolver problemáticas, enriqueciendo cada conversación con la participación activa de nuestros miembros.



Sebastián Delgadillo

Subgerente Comercial Zona Centro Mercado Empresarial ClaroVTR y presidente de la comisión de Tecnología de ASIVA.

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a todas las empresas e instituciones que participaron y compartieron sus perspectivas a través de la encuesta. Esperamos continuar esta valiosa tradición año tras año, consolidando una fuente constante de información relevante. Extendemos una cordial invitación a todas las empresas asociadas a sumarse a estas conversaciones sobre los desafíos y oportunidades que las TICs presentan. Estamos aquí para escuchar, colaborar y orientar en la búsqueda de soluciones efectivas.

1. Aspectos Metodológicos

I. Grupo objetivo

La Asociación de Empresas de la Región de Valparaíso, realizó la Encuesta Índice de Gestión Tecnológica Empresarial - IGTE 2023 en distintas empresas e instituciones socias de ASIVA con operación en la Región de Valparaíso.

II. Instrumento de medición

Cuestionario online.

III. Fecha de medición

La información presentada se levantó desde el mes de julio hasta el día viernes 11 de agosto, respecto a información de las empresas e instituciones correspondientes al año 2023.

IV. Observaciones

- Las cifras entregadas corresponden a los promedios obtenidos, mediana y moda en algunos casos.
- El estudio no considera un proceso de muestreo, ya que depende de la convocatoria de las empresas e instituciones participantes. Igualmente, el estudio representa un diagnóstico de la realidad regional, dado que muestra los resultados obtenidos en relación a las empresas e instituciones de 43 empresas socias de ASIVA y 1 no socia.

V. Datos de interés

El índice surge como una manera de buscar orientar y fomentar la eficiencia y competitividad tecnológica de los asociados en la región de Valparaíso. Algunos de los objetivos son:

1. Fomentar la Transparencia y la Comparabilidad.
2. Promover el Mejoramiento Continuo.
3. Facilitar la Colaboración y el Asesoramiento.
4. Impulsar la innovación y competitividad.

2. Caracterización de las empresas e instituciones

I. Rubro económica de las empresas e instituciones participantes

Gráfico 1: Rubro económico por empresa e instituciones



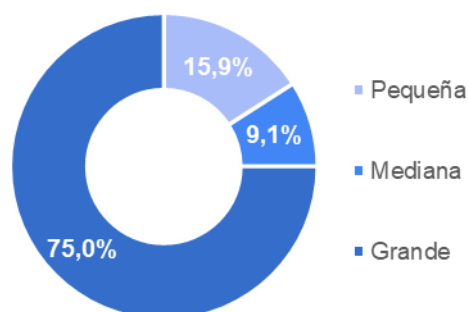
Participaron un total de 44 empresas e instituciones en la encuesta Índice de Gestión Tecnológica Empresarial 2023, todas ellas con presencia regional. Un 98% corresponde a empresas socias de ASIVA y solo el 2% corresponde a empresa no socia.

Las empresas e instituciones participantes pertenecen principalmente al rubro educación (20,5%), en segundo lugar se sitúan las empresas del sector innovación y tecnología (13,6%) y en tercer lugar se encuentran las empresas de la industria productiva (11,3%).

El 9,1% señaló la categoría otros que hacen referencia a rubros tales como: reparaciones navales, servicios informáticos, servicio técnico automotriz y explotación de bienes e inmuebles.

II. Clasificación de las empresas según tamaño

Gráfico 2: Tamaño de empresas e instituciones



“Un 75% de las empresas encuestadas se encuentra en la categoría gran empresa, un 15,9% se encuentra en p la categoría pequeña empresa y un 9,1% en medina empresa.”

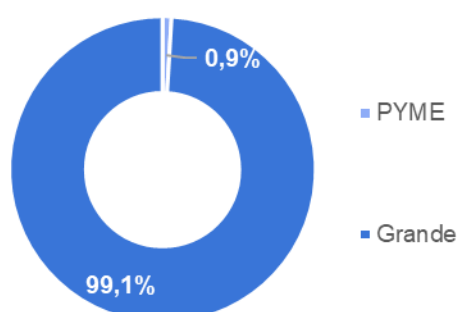
Tabla 1: Tamaño de empresas e instituciones

Tamaño de Empresa	Ingresos por Ventas Anuales	
	Desde	Hasta
Micro empresa	1 UF	2.400 UF
Pequeña empresa	2.401 UF	25.000 UF
Mediana empresa	25.001 UF	100.000 UF
Gran empresa	Más de 100.000 UF	

Al mismo tiempo, las 44 empresas participantes de este estudio, se estratifican por tamaño de empresa, según el ingreso por ventas anuales, y de acuerdo a la clasificación que otorga el Ministerio de Economía y el Servicio de Impuestos Internos.

III. Clasificación total trabajadores por tamaño de empresa

Gráfico 3: Total de Trabajadores por tamaño de empresas e instituciones



Las empresas e instituciones que participaron en el estudio poseen 28.393 trabajadores, de los cuales el 99,1% pertenece a una gran empresa y el restante 0,9% a una PYME.

3. Gestión de Tecnología de la Información

I. ¿Existe una persona o un equipo específicamente asignado a la gestión de las tecnologías de la información?

Es primordial identificar si en una empresa o institución existe una función específica o personas asignadas para manejar todo lo relacionado con las tecnologías de la información (TI). Las tecnologías de la información son una parte esencial de muchas organizaciones y pueden incluir una amplia gama, desde el mantenimiento de hardware y software, hasta la implementación de nuevas soluciones de TI, la gestión de la seguridad de la información y la implementación de sistemas y soluciones de inteligencia empresarial.

Tabla 2: Persona o equipo asignado a la gestión de TI.

Sí, tenemos un departamento de TI dedicado	84,2%	No, tenemos un departamento de TI, pero ciertos empleados tienen roles de TI además de sus funciones.	6,8%	De los 44 participantes, el 84,2% mencionó tener un departamento de TI dedicado en la empresa, el 6,8% indicó contar con ciertos empleados que tienen roles de TI, además de sus funciones principales. El 4,5% mencionó tener tercerizadas las funciones de TI.
Las funciones de TI en nuestra organización están tercerizadas a una empresa de servicios de TI	4,5%	No, no contamos con un equipo dedicado ni tenemos las funciones de TI tercerizadas.	4,5%	
				El restante 4,5% indica no contar con equipo dedicado ni tener funciones de TI tercerizadas.

II. Visión del uso de las tecnologías.

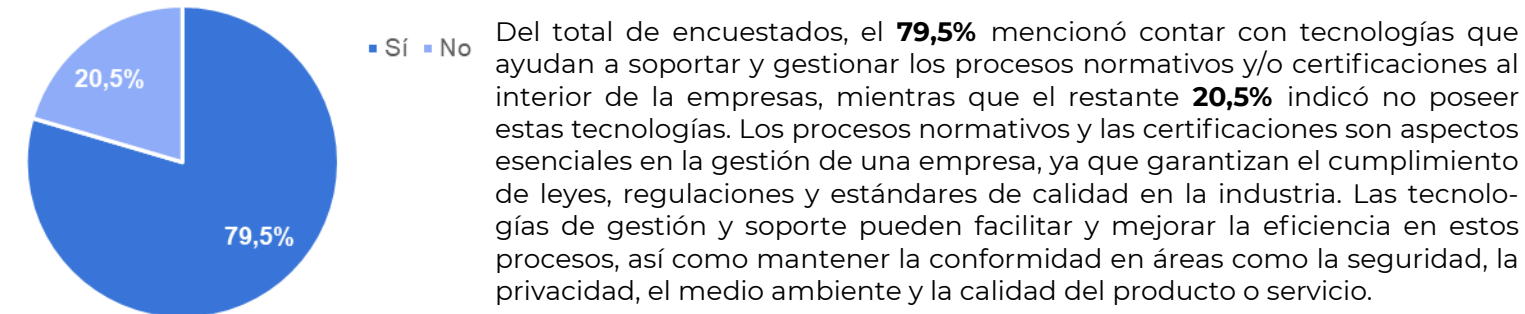
La visión de uso de las tecnologías en una empresa se refiere a cómo la organización planea implementar y administrar su infraestructura tecnológica y sus sistemas. Las opciones describen diferentes enfoques de implementación de la tecnología, que van desde la nube hasta soluciones locales (on-premise) y combinaciones híbridas.

Tabla 3: Uso de las tecnologías basada en:

Nube	29,5%	Del total de encuestados, el 29,5% indicó utilizar sus tecnologías basadas en la nube en donde se da prioridad a que todos los servicios tecnológicos que se contraten estén en la nube para no tener que gestionar con personal interno las soluciones que son complejas en lo tecnológico y sólo usar las tecnologías en beneficio del negocio.
Híbrida OnPremise	50,0%	El 50% mencionó tener un uso híbrido OnPremise. Si bien hay un enfoque en la nube y se cuentan con un porcentaje importante de servicios sobre esa modalidad, se considera mantener soluciones tecnológicas sostenidas dentro de dependencias de la empresa por razones estratégicas fundamentadas.
Híbrida sala blanca	11,4%	El 11,4% señaló tener un uso híbrido sala blanca. En esta modalidad existe un enfoque híbrido, pero son operados los servicios tecnológicos por personal de la empresa en un Data Center homologado o certificado con las buenas prácticas de construcción y operatividad.
OnPremise	9,1%	El 9,1% de los encuestados indicó que el uso de las tecnologías están basada OnPremise, en donde la mayor parte de los servicios tecnológicos corre sobre infraestructura montada y operada en dependencia de la empresa.

III. ¿Disponen de tecnologías que ayuden a soportar y gestionar procesos normativos y/o de certificaciones necesarios para la empresa?

Gráfico 4: Tecnologías para soportar y gestionar procesos normativos y/o certificaciones

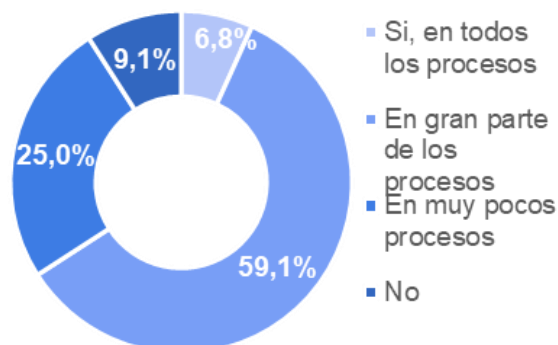


3. Gestión de Tecnología de la Información

IV. ¿Su empresa utiliza herramientas de automatización de procesos?

Una herramienta de automatización de procesos es un software o sistema que ayuda a las empresas a mejorar la eficiencia y la productividad al automatizar tareas repetitivas y rutinarias. Estas herramientas pueden abarcar desde soluciones de Automatización de Procesos Robóticos (RPA) hasta sistemas de gestión de flujos de trabajo (workflow management), atención de clientes y planificación de recursos empresariales (ERP).

Gráfico 5: Herramientas de automatización de procesos.



El **59,1%** mencionó utilizar herramientas de automatización de procesos en gran parte de los procesos, el **25%** indicó que utiliza herramientas tecnológicas en muy pocos procesos y el **9,1%** señaló no utiliza este tipo de herramientas.

Solo el **6,8%** de las empresas e instituciones señaló utilizar herramientas de automatización en todos los procesos.

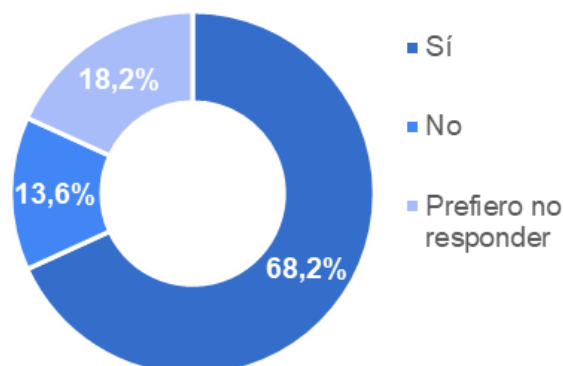
V. ¿La empresa realiza pruebas de seguridad informática y auditorías de seguridad informática periódicas con terceros?

Gráfico 6: Pruebas y auditorías de seguridad informática

Las pruebas de penetración y las auditorías de seguridad informática son medidas de seguridad esenciales que las empresas pueden tomar para proteger sus sistemas y datos de posibles amenazas internas y externas.

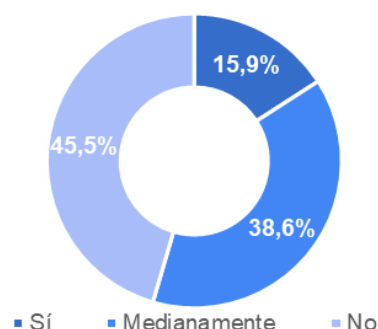
En este contexto, el **68,2%** de las empresas e instituciones indicaron que sí realizan pruebas y auditorías de seguridad informática periódicas con terceros, mientras que el **13,6%** mencionó no realizar este proceso.

El restante **18,2%** optó por la opción de preferir no responder esta pregunta.



VI. ¿Su empresa integra las tecnologías de IoT en la cadena de suministro, la producción o en la distribución de su empresa?

Gráfico 7: Integración de IoT en cadena de suministro, producción y distribución



Es necesario entender que la "Internet de las Cosas" (IoT) se refiere a una red de dispositivos físicos que están conectados a Internet, lo que les permite recoger y compartir datos.

En el contexto de la cadena de suministro, producción y distribución, IoT puede ser utilizada de varias maneras para mejorar la eficiencia y la productividad. Por ejemplo, los sensores de IoT pueden ser instalados en los vehículos de entrega para rastrear su ubicación en tiempo real, lo que permite un seguimiento más preciso de los envíos y una mejor planificación de las rutas. De igual manera, en el almacén, los sistemas de IoT pueden ayudar a rastrear el inventario y a detectar automáticamente cuando es necesario reponer los productos.

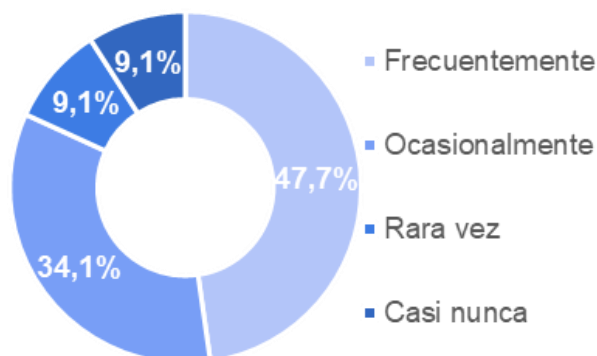
En producción, los sensores de IoT pueden ser utilizados para monitorear el rendimiento de las máquinas y predecir cuándo es necesario realizar mantenimiento. Esto puede ayudar a prevenir paradas no planificadas de la producción y a mantener la eficiencia operativa.

El **15,9%** respondió que sí integran tecnologías de IoT en la cadena de suministro, la producción o en la distribución de la empresa. El **38,6%** señaló que la integra medianamente y el restante **45,5%** indicó que no integra IoT.

4. Innovación Tecnológica

I. ¿Su empresa tiende a utilizar tecnologías emergentes en sus productos o servicios?

Gráfico 8: Tecnologías emergentes en productos o servicios



Las tecnologías emergentes son innovaciones y desarrollos tecnológicos que tienen el potencial de cambiar significativamente la forma en que las empresas operan, crean productos o brindan servicios. La adopción de estas tecnologías puede ser un indicador de la capacidad de una empresa para mantenerse a la vanguardia, adaptarse a los cambios y ser líder en el mercado.

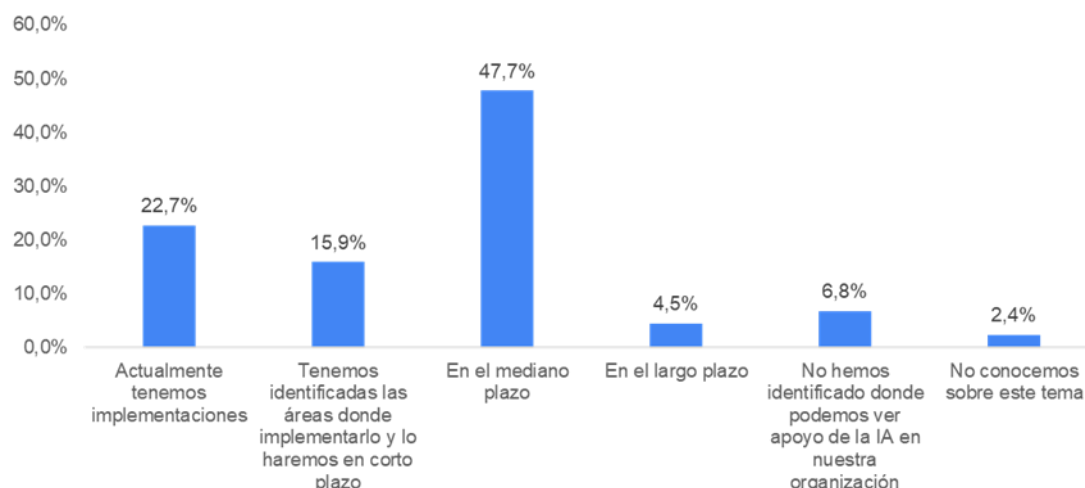
Del total de encuestados, el **47,7%** mencionó que tienden a utilizar de manera frecuente tecnologías emergentes en sus productos o servicios, mientras que el **34,1%** señaló utilizar ocasionalmente las tecnologías emergentes.

El restante **9,1%** indicó que rara vez y casi nunca utiliza tecnologías emergentes en los productos o servicios.

II. ¿Su empresa visualiza y/o investiga cómo la inteligencia artificial y el machine learning podrían colaborar en los procesos en el corto y mediano plazo?

La inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático (machine learning) son tecnologías que permiten a las computadoras aprender y adaptarse automáticamente a partir de grandes volúmenes de datos. Estas tecnologías pueden mejorar significativamente la eficiencia, la toma de decisiones y la innovación en una empresa, abarcando diversas áreas como el análisis de datos, la automatización de procesos, el marketing y la atención al cliente. Siendo el corto plazo: antes de un año; el mediano plazo: entre uno y cinco años y el largo plazo: sobre los cinco años.

Gráfico 9: Visualización e investigación de cómo la IA y el machine learning puede colaborar en los procesos.



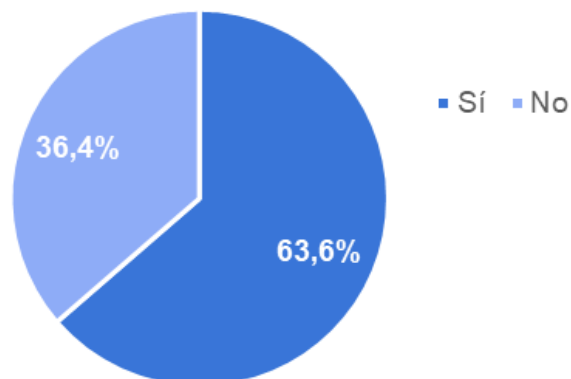
Como se puede observar en el gráfico 9, el **47,7%** de los encuestados investiga el uso de la inteligencia artificial y el machine learning para la colaboración en los procesos en el mediano plazo. El **22,7%** mencionó tener actualmente implementaciones de IA y Machine learning. El **15,9%** señaló que tienen identificadas las áreas donde implementarlo y se realizará en el corto plazo.

El **4,5%** indicó que lo implementarán en el largo plazo. El **6,8%** comenta que no ha identificado donde se puede ver apoyo de la IA en la organización y el restante **2,4%** indicó no conocer sobre el tema.

4. Innovación Tecnológica

III. ¿La empresa utiliza tecnología para mejorar su logística y eficiencia en la cadena?

Gráfico 10: Tecnología en la logística y eficiencia en la cadena

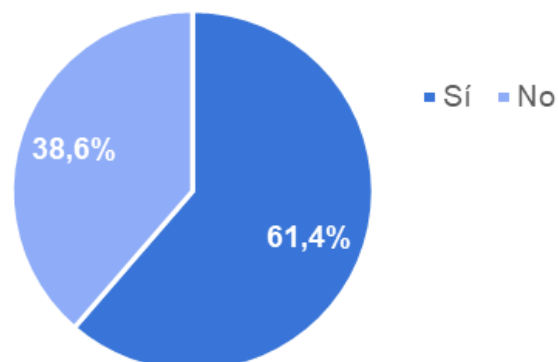


La logística es un elemento crucial en cualquier empresa de servicios o de productos. La tecnología puede desempeñar un papel importante en la mejora de la logística y la eficiencia de la cadena de suministro.

El **63,6%** de los encuestados respondió que si utilizan la tecnología para mejorar su logística y eficiencia en la cadena, mientras que el restante **36,4%** señaló que no.

IV. ¿La empresa está utilizando tecnologías innovadoras para mejorar su eficiencia energética y reducir su impacto ambiental?

Gráfico 11: Tecnología para eficiencia energética y reducir el impacto ambiental

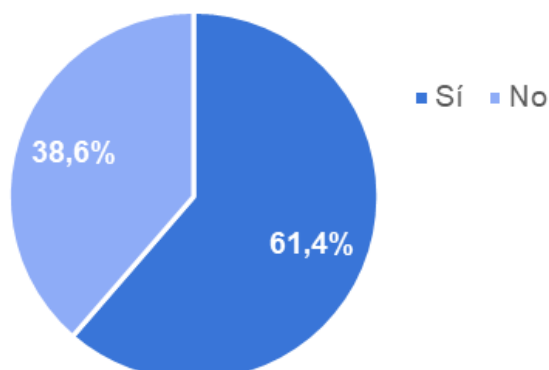


La utilización de tecnologías innovadoras para mejorar la eficiencia energética y reducir el impacto ambiental es una tendencia cada vez más relevante en el mundo empresarial.

El **61,4%** indicó que si utilizan tecnologías innovadoras para mejorar su eficiencia energética y reducir el impacto ambiental, mientras que el restante **38,6%** indicó que no.

V. ¿Su empresa tiene planes o programas vigentes para mejorar la sostenibilidad y reducir el impacto medioambiental con sus operaciones utilizando tecnología?

Gráfico 12: Tecnología para mejorar la sostenibilidad y reducir el impacto medioambiental



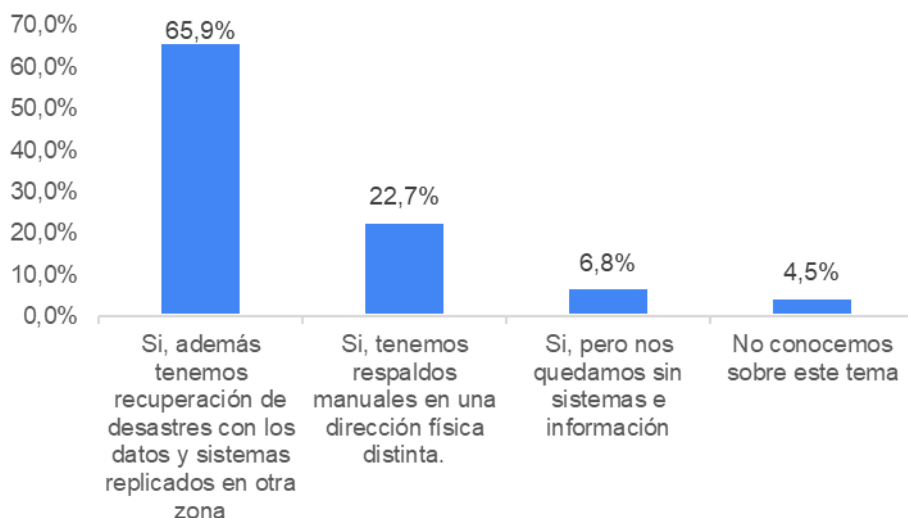
Es importante comprender que la sostenibilidad y la reducción del impacto medioambiental son cada vez más relevantes en el mundo empresarial actual. La adopción de tecnologías que promueven estas metas puede mejorar no solo la reputación de la empresa, sino también en su eficiencia operacional y su rentabilidad a largo plazo.

El **61,4%** indicó utilizar tecnologías innovadoras para mejorar su eficiencia energética y reducir el impacto ambiental, mientras que el restante **38,6%** indicó que no.

5. Estrategia en TI

I. ¿Su empresa tiene una estrategia declarada de continuidad operativa y del negocio frente a desastres informáticos?

Gráfico 13: Estrategia de continuidad operativa del negocio frente a desastres informáticos



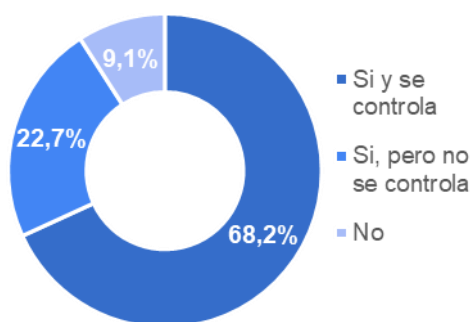
Ya sea en la nube o de manera local, la empresa cuenta con claridad de que sucede frente a desastres mayores en la zona donde operan sus sistemas y/o están sus datos, teniendo claridad de la indisponibilidad que generaría y de los planes de acción para poner disponer nuevamente de los sistemas y datos.

Al observar el gráfico 13, el **65,9%** respondió contar con una estrategia de continuidad operativa ante desastres con los datos y sistemas replicados en otra zona. El **22,7%** señaló contar con respaldos manuales en una dirección física distinta

de la organización y el **6,8%** indicó contar con una estrategia de continuidad, no obstante se quedan sin sistemas e información. Solo el **4,5%** mencionó no conocer sobre este tema.

II. ¿Cuentan con una política, estrategia o métodos claros para la gestión de equipamientos y terminales que utilizan los colaboradores?

Gráfico 14: Estrategia para gestión de equipamientos y terminales hacia los colaboradores.



Una política o estrategia para la gestión de equipamientos y terminales se refiere a las directrices y procedimientos establecidos por una empresa para administrar y mantener los dispositivos electrónicos (como computadoras, smartphones y tablets) utilizados por los colaboradores en sus actividades laborales. Esto incluye aspectos como la adquisición, el mantenimiento, la seguridad, el uso adecuado y la eliminación de estos dispositivos.

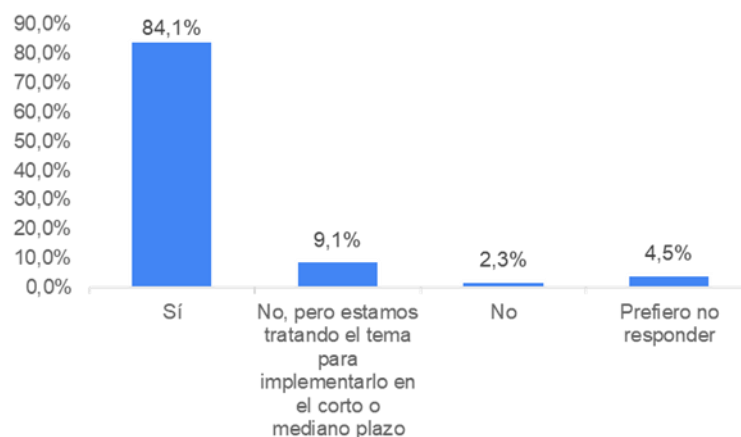
Del total de encuestados, el **68,2%** respondió contar con una política, estrategia o método para la gestión de equipamientos y terminales que utilizan los colaboradores, y se controla.

El **22,7%** señaló contar con una estrategia para la gestión de los equipamientos, pero no se controla.

El restante **9,1%** indicó no contar con una política, estrategia o método.

III. ¿Su empresa tiene una estrategia o metodología de seguridad para proteger sus sistemas y datos de posibles amenazas internas y externas?

Gráfico 15: Estrategia para proteger los sistemas y datos



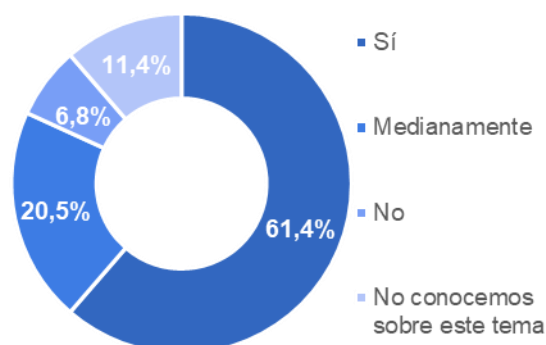
Una estrategia de seguridad para proteger sistemas y datos se refiere al conjunto de políticas, prácticas y tecnologías implementadas por una empresa para salvaguardar su información y sistemas críticos de posibles amenazas internas y externas, como ciberataques, accesos no autorizados, robo de datos y otros riesgos.

El **84,1%** indicó tener una estrategia de seguridad para proteger sus sistemas y datos de posibles amenazas internas y externas y el **9,1%** mencionó estar analizando el tema para implementarlo en el corto o mediano plazo. El **2,3%** respondió no contar con una estrategia de seguridad y el restante **4,5%** indicó que prefiere no responder esta pregunta.

5. Estrategia en TI

IV. ¿Su empresa está alineada con los requisitos establecidos en la Ley 20.393 en relación con los delitos informáticos?

Gráfico 16: Ley de delitos informáticos

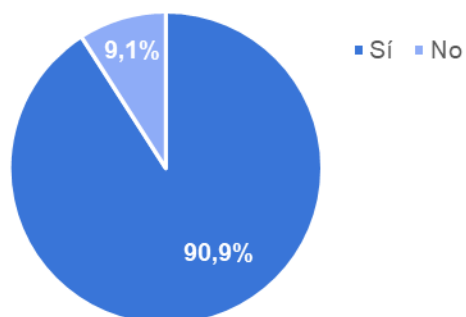


La Ley chilena 20.393, también conocida como la Ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas, establece que la responsabilidad penal de las empresas en relación con ciertos delitos, incluidos los delitos informáticos como el fraude, la apropiación indebida de datos y otros actos ilícitos cometidos a través de medios electrónicos.

El **61,4%** indicó que si se encuentra alineada respecto de los requisitos establecidos en la Ley 20.393 en relación con los delitos informáticos. El **20,5%** indicó que se encuentra medianamente alineadas respecto la Ley y el **6,8%** señaló no estar alineados. El restante 11,4% mencionó no conocer sobre este tema.

V. ¿La empresa tiene adoptada una herramienta y estrategia que motive a los trabajadores a utilizar las video conferencias para conversar con clientes, proveedores y colaboradores?

Gráfico 17: Estrategia para conversar con clientes, proveedores y colaboradores

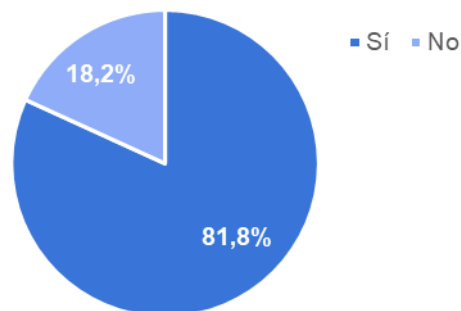


La videoconferencia es una herramienta de comunicación en línea que permite la comunicación en tiempo real a través de audio y video entre dos o más personas en diferentes ubicaciones geográficas.

Al observar el gráfico 17, el **90,9%** de los encuestados mencionó que sí tiene una estrategia que motive a los trabajadores a utilizar las videos conferencias para conversar con clientes, proveedores y colaboradores. El restante **9,1%** mencionó no contar con una estrategia para este punto.

VI. ¿Está preparada su empresa con procesos y estrategia para adaptarse a cambios tecnológicos de mediano y largo plazo?

Gráfico 18: Estrategia para cambios tecnológicos de mediano y largo plazo

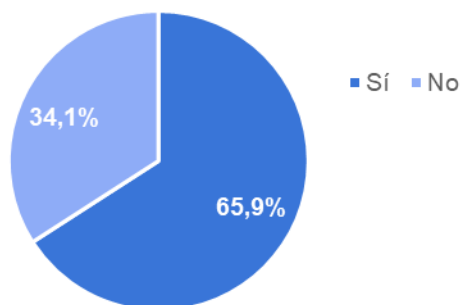


El **81,8%** de los participantes mencionó que su empresa o institución se encuentra preparada con procesos y estrategias para adaptarse a cambios tecnológicos en el mediano y largo plazo, mientras que el restante **18,2%** señaló no que la organización no se encuentra preparada. Esta pregunta fue respondida positivamente, considerando que las organizaciones deben disponer de procesos o instancias formales para tratar estos temas.

5. Estrategia en TI

VII ¿La empresa cuenta con una estrategia de innovación que le permita mantenerse a la vanguardia en su sector?

Gráfico 19: Estrategia de innovación



La innovación es clave para mantenerse competitivo en el rubro, ya que permite a las empresas e instituciones ofrecer productos y servicios novedosos y de alta calidad que satisfagan las necesidades de los clientes y se adapten a las tendencias del mercado.

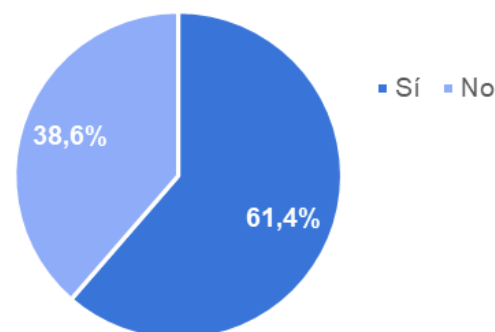
El **65,9%** de los encuestados señaló que si cuenta con una estrategia de innovación que le permita mantenerse a la vanguardia en el sector, mientras que el restante **34,1%** mencionó no contar con una estrategia de innovación.

VIII. ¿Su empresa tiene un plan que forme y capacite a sus empleados para mantenerlos actualizados en sus habilidades tecnológicas?

Gráfico 20: Plan para formar y capacitar a empleados

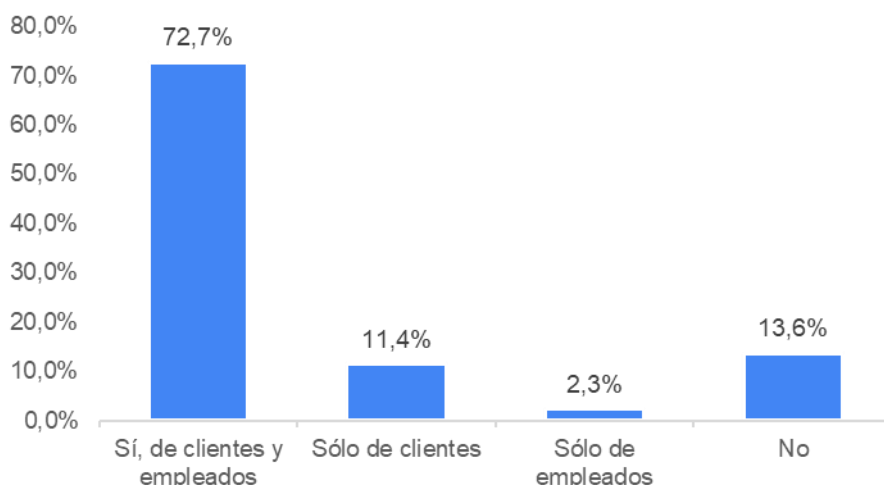
Esta pregunta busca entender si la empresa tiene un plan estructurado y proactivo para capacitar a sus empleados en habilidades tecnológicas. Las habilidades tecnológicas pueden referirse a una variedad de competencias, desde la capacidad de usar software de productividad básico (como Microsoft Office), hasta habilidades más avanzadas como el manejo de sistemas de gestión de bases de datos, programación, o el uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial.

El **61,4%** si cuenta con un plan que forme y capacite a los empleados con el objetivo de mantenerlos actualizados en sus habilidades tecnológicas. El restante **38,6%** señaló no contar con un plan que capacite a los colaboradores.



IX. ¿Su empresa tiene estrategias y políticas en relación con la privacidad y la protección de datos de los clientes y empleados?

Gráfico 21: Estrategias para la privacidad y protección de datos



Las empresas e instituciones se apoyan en procesos de certificación o tienen políticas propias redactadas, comunicadas y con seguimiento.

El **72,7%** de las organizaciones encuestadas mencionó contar con estrategias y políticas relacionadas con la privacidad y la protección de datos de los clientes y empleados.

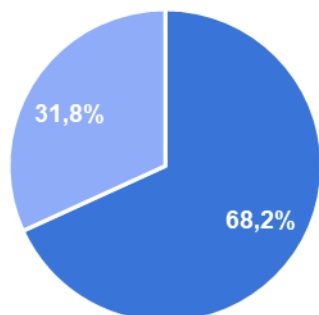
El **11,4%** indicó que las estrategias y políticas están definidas solo para los clientes y el **2,3%** están destinadas solo para los empleados.

El restante **13,6%** señaló no contar con una estrategia o política para la protección y privacidad de los datos e los clientes y empleadores.

6. Toma de decisiones y análisis de datos

I ¿Cuenta la empresa con un sistema que gestione la información de los actuales o posibles clientes y ayude en la gestión comercial?

Gráfico 22: Sistema que gestione la información de los clientes



■ Sí ■ No

Un sistema que capture información de posibles clientes y ayude en la gestión comercial es una herramienta o aplicación que permite a las empresas recopilar y organizar datos sobre prospectos y clientes potenciales, y gestionar el proceso de ventas de manera más eficiente y efectiva.

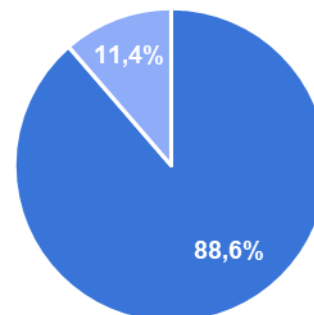
El **68,2%** de las organizaciones indicó contar con un sistema que gestione la información de los actuales o posibles clientes que ayuden en la gestión comercial.

II. ¿Dispone la empresa de una estrategia de gestión de datos que permita una toma de decisiones informada y basada en datos?

Gráfico 23: Estrategia de Gestión de Datos

Una estrategia de gestión de datos es un conjunto de políticas y procesos que se utilizan para recopilar, almacenar, proteger, analizar y utilizar datos de manera efectiva en una organización. Su objetivo es permitir una toma de decisiones informada y basada en datos, asegurando que los datos sean precisos, confiables y accesibles para las personas adecuadas en el momento adecuado.

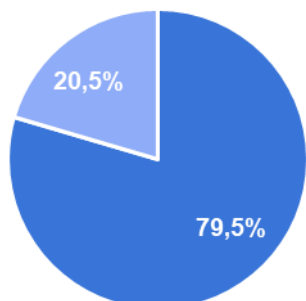
El **88,6%** de los encuestados mencionó que la empresas e instituciones tienen una estrategia de gestión de datos que permite una toma de decisiones informada y basadas en datos, mientras que el restante **11,4%** indicó no tener una estrategia de gestión de datos establecida.



■ Sí ■ No

III. ¿Su empresa utiliza herramientas de análisis de datos para tomar decisiones de negocio?

Gráfico 24: Herramienta de análisis de datos



■ Sí ■ No

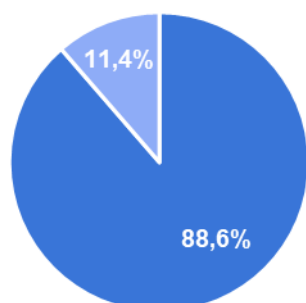
Las herramientas de análisis de datos son herramientas y aplicaciones que se utilizan para analizar grandes cantidades de datos y proporcionar información útil y significativa para tomar decisiones informadas de negocio.

En este sentido, el **79,5%** de las organizaciones participantes mencionaron que utilizan herramientas de análisis de datos para tomar decisiones de negocio, mientras que el **20,5%** señaló no utilizar este tipo de herramientas.

6. Toma de decisiones y análisis de datos

IV. ¿Dispone de informes sistematizados que van de la mano con la toma de decisiones estratégicas de la empresa?

Gráfico 25: Informes sistematizados para decisiones estratégicas



■ Sí ■ No

Los informes sistematizados son un conjunto de reportes y análisis estructurados y automatizados que se utilizan para proporcionar información relevante y útil para la toma de decisiones estratégicas de la empresa.

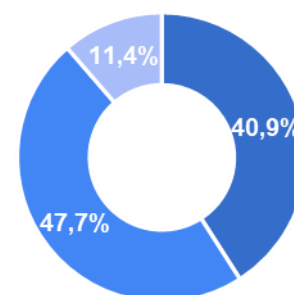
El **88,6%** de los participantes indicó que cuentan con informes sistematizados que van de la mano con la toma de decisiones estratégicas de la empresa. El restante **11,4%** señaló no contar con informes sistematizados.

V. ¿Dispone la empresa de un sistema de gestión de proyectos y tareas para el uso común de los integrantes de la empresa?

Gráfico 26: Sistema de gestión de proyectos

Un sistema de gestión de proyectos y tareas es una herramienta que ayuda a los miembros de la empresa a planificar, organizar, asignar y monitorear el progreso de los proyectos y tareas. Lo anterior, de una manera colaborativa.

Del total de participantes, el **47,7%** respondió que la empresa cuenta medianamente con un sistema de gestión de proyectos y tareas para el uso común de los integrantes de la organización. El **40,9%** mencionó que sí tienen un sistema de gestión y el faltante **11,4%** señaló que no cuenta con el sistema de gestión de proyectos.



■ Sí ■ Medianamente ■ No



7. Comunicación

I. ¿La empresa tiene un plan de transformación digital que guíe sus decisiones y estrategias?

La transformación digital se refiere a la integración de tecnología digital en todas las áreas de una empresa, lo que puede incluir la automatización de procesos, la implementación de tecnologías emergentes y la adopción de nuevas estrategias digitales para mejorar la eficiencia y la rentabilidad.

Tabla 4: Plan de transformación digital

Sí y comunicado a toda la empresa	54,5%
Si, pero sin comunicar a la empresa	27,3%
No	18,2%

De los 44 participantes, el **54,5%** indicó tener un plan de transformación digital que guía las decisiones y estrategias de la empresa y es comunicada a toda la empresa. El **27,3%** mencionó contar con un plan de transformación digital, pero que no esta comunicada a la empresa. El restante **18,2%** mencionó que no contar con un plan de transformación digital.

II. ¿Su sitio web empresarial permite intercambio de información privada con sus clientes?

El intercambio de información privada a través de un sitio web empresarial se refiere a la capacidad de la empresa para recibir y compartir datos confidenciales y sensibles de sus clientes de forma segura, como información financiera, datos personales o detalles de transacciones comerciales.

Tabla 5: Sitio web e intercambio de información privada con clientes

Sí	59,1%
No, pero estamos pensando hacerlo en el corto o mediano plazo	11,4%
No	29,5%

Del total de participantes, el **59,1%** mencionó que el sitio web empresarial permite el intercambio de información privada con sus clientes, el **11,4%** indicó que no lo permite, pero están pensando hacerlo en el corto o mediano plazo y el **29,5%** señaló que el sitio web no permite intercambio de información privada.

III. ¿Su sitio web empresarial permite intercambio de información estratégica con sus proveedores?

El intercambio de información estratégica a través de un sitio web empresarial con proveedores se refiere a la capacidad de la empresa para compartir y recibir datos relevantes y confidenciales, como planes de producción, detalles de pedidos o información de inventario, de manera segura y eficiente con sus socios comerciales.

Tabla 6: Sitio web e intercambio de información estratégica con proveedores

Sí	27,3%
No, pero estamos pensando hacerlo en el corto o mediano plazo	15,9%
No	56,8%

El **27,3%** de los encuestados señaló que el sitio web empresarial permite el intercambio de información estratégica con sus proveedores, el **15,9%** mencionó que su sitio no lo permite, pero están pensando hacerlo en el corto o mediano plazo y el **56,8%** señaló que el sitio web no permite intercambio de información estratégica.

7. Comunicación

IV. ¿Cuenta su empresa con una estrategia de marketing digital para llegar a colaboradores, clientes y/o proveedores y otros pertinentes en línea?

Una estrategia de marketing digital se refiere al enfoque y plan de acción que una empresa utiliza para promocionar sus productos o servicios y llegar a su público objetivo a través de canales en línea, como redes sociales, correo electrónico, publicidad en línea y optimización de motores de búsqueda (SEO).

Tabla 7: Estrategia de Marketing digital para llegar a colaboradores, clientes y/ proveedores

Sí	63,6%
No, pero estamos pensando hacerlo en el corto o mediano plazo	20,5%
No	15,9%

El **63,6%** de los encuestados indicó contar con una estrategia de marketing digital para llegar a colaboradores, clientes y/o proveedores y otros pertinentes en línea. El **20,5%** señaló no contar con una estrategia de marketing digital, no obstante se encuentran pensando en implementarlo en el corto o mediano plazo. El restante **15,9%** mencionó no tener una estrategia de marketing digital implementada.

V. ¿Dispone la empresa de perfiles en redes sociales relevantes para su sector y público objetivo?

Un perfil en redes sociales es una cuenta o página oficial de una empresa en plataformas de medios sociales, como Facebook, Twitter, Instagram o LinkedIn. Estos perfiles permiten a las empresas interactuar con su público objetivo, compartir contenido relevante y promocionar sus productos o servicios.

Tabla 8: Perfiles en redes sociales

Si, muy bien implementado y mantenidos	52,2%
Si, implementado básicamente y con media o baja mantención	36,4%
No	11,4%

El **52,2%** de los participantes señaló disponer de perfiles empresa en redes sociales relevantes para su sector y público objetivos bien implementados y mantenidos. El **36,4%** indicó no contar con perfiles empresas en redes sociales implementados básicamente y con media o baja mantención y el restante **11,4%** no cuenta con un perfil empresa de redes sociales.

8. Análisis IGTE 2023

Tras realizar un análisis basado en la puntuación por pregunta, se puede concluir que, de un puntaje máximo de 130 puntos, las empresas e instituciones que participaron en el Índice de Gestión Tecnológica Empresarial 2023 obtuvieron, en promedio, un puntaje del **73%**. Al profundizar en la evaluación del estado del IGTE 2023 en la región de Valparaíso y analizar los resultados por categoría, se destacan los siguientes hallazgos:

- Las organizaciones que participaron en el estudio lograron un promedio del **70.5%** en la categoría de Gestión de Tecnología de la Información, de un puntaje máximo de 23 puntos.
- En cuanto a la categoría de Innovación Tecnológica, las empresas alcanzaron un promedio del **70.8%** de un puntaje máximo de 19 puntos.
- En la categoría de Estrategia en TI, obtuvieron un promedio del **78.5%** de un total de 38 puntos de valoración.
- En la sección Toma de decisiones y análisis de datos, se registró un promedio del **77.8%** de un puntaje máximo de 25 puntos.
- Sin embargo, en la categoría de Comunicación, que cuenta con un total de 25 puntos de valoración máxima, las empresas obtuvieron un promedio significativamente inferior, alcanzando tan solo el **63.6%**, lo que la convierte en la categoría con el puntaje más bajo en el estudio.

Gestión de TI



Innovación Tecnológica



Estrategia en TI



Toma de decisiones y análisis de datos



Comunicación



La Asociación de Empresas de la Región de Valparaíso, ASIVA, se ha comprometido en proporcionar a las empresas e instituciones de la región información precisa y confiable que sirva como una herramienta efectiva para la toma de decisiones en el ámbito de la Tecnología de la Información.

A su vez, el departamento de estudios entrega de manera mensual la Síntesis Económica Regional, Indicador de Actividad Sector Salud, Informes de Actualidad, Orientación a los socios de forma personalizada en materias técnicas y Estudios en los más diversos ámbitos del quehacer empresarial.

ASOCIACIÓN DE EMPRESAS REGIÓN DE VALPARAÍSO - ASIVA

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE ASIVA

Karin Aguilar Castro
Jefa de desarrollo gremial y estudios
E-mail: karin.aguilar@asiva.cl
Fono: (032) 2139005

Fernando Mardones Quijón
Analista Departamento de Estudios
Email: estudios@asiva.cl
Fono: (032) 2139014

OCTUBRE 2023

PRIMER NÚMERO