

Sexta Versión

CORFO

CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

PMG Business Improvement

# Índice de Transformación Digital

# IND 2025

Octubre, 2025

1

---

Avance en Transformación  
Cultural & Digital

2

---

¿Qué explica los avances  
en madurez digital en los  
últimos 2 años?

3

---

Desafíos

---

---

## 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



Casos 2025:  
**967**  
 Casos

Casos 2023:  
**846**  
 Casos

Casos 2021:  
**771**  
 Casos

Casos 2020:  
**760**  
 Casos

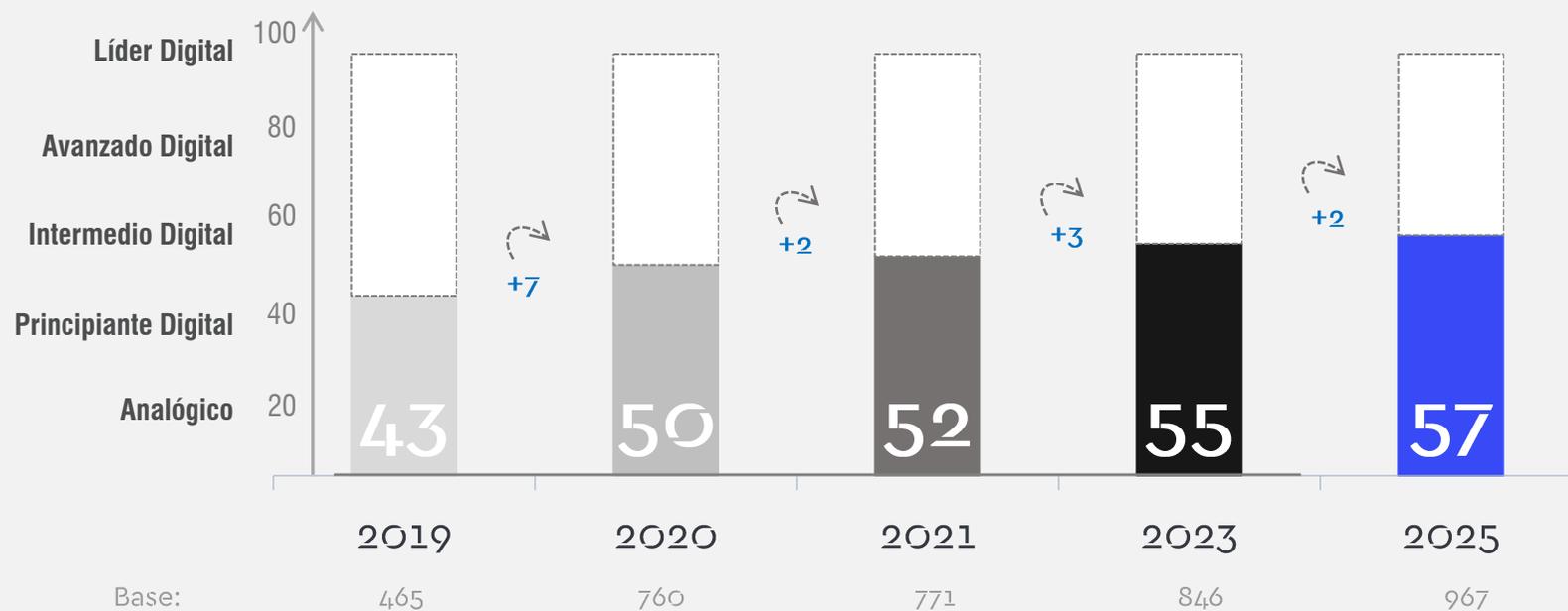
Casos 2019:  
**465**  
 Casos

# 1.

---

## Avance en Transformación Cultural y Digital

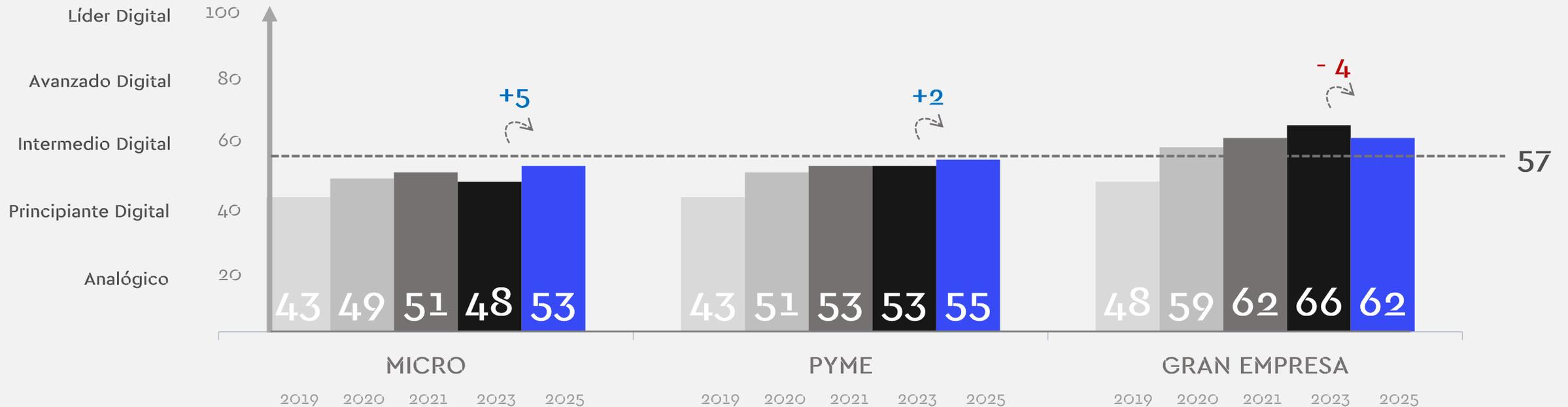
ITD creció 2 puntos en relación a 2023 y acumula un **crecimiento de 14 puntos desde 2019**.



El nivel de avance de las empresas es de "Intermedio Digital", acercándose a la frontera con el nivel de "Avanzado Digital".

## Se acorta la brecha en madurez digital entre las Mipymes y las grandes empresas.

Mejora el nivel de madurez digital de los pequeños, mientras que las grandes empresas retroceden.



# Empresas mipymes aumentan su madurez digital, mientras que las grandes empresas retroceden.

¿Porqué mejoran las empresas mipymes?



**Incorporación progresiva de herramientas tecnológicas clave:** Avance en la adopción de soluciones como CRM, Big Data, bots e Inteligencia Artificial.



**Digitalización del core business:** Avance en la automatización y gestión digital de los procesos centrales que generan eficiencia operativa.



**Liderazgo y comunicación interna:** Desarrollo incipiente de líderes que impulsan la transformación digital al interior de la organización.

¿Porqué retroceden las grandes empresas?



**Organizaciones poco ágiles:** Las estructuras se han hecho más burocráticas y lentas, dificultando la adaptación a los cambios tecnológicos y la toma de decisiones ágiles.



**Brechas en cultura digital y colaboración:** Las organizaciones grandes no consolidan una cultura colaborativa con clientes ni equipos internos.



**Débil adopción de tecnologías emergentes:** a pesar del avance en adopción de IA, se observa una baja adopción de herramientas de marketing digital y otras tecnologías 4.0.

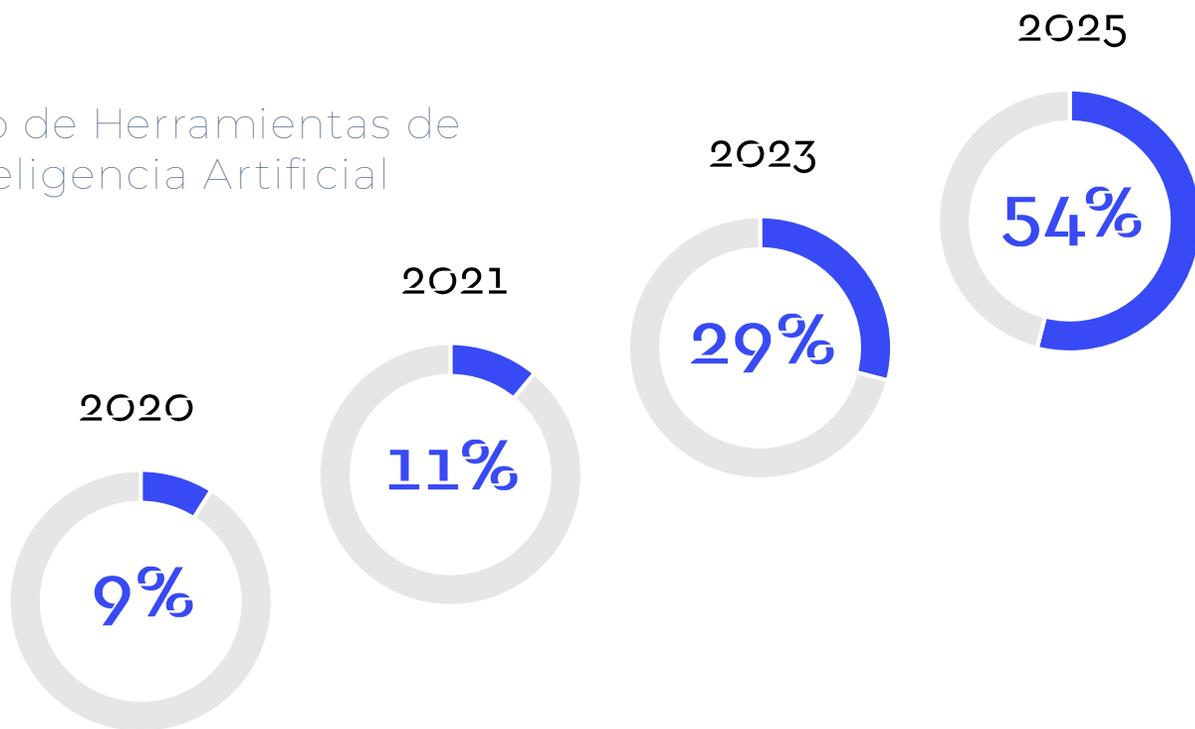
## 2.

---

¿Qué explica los avances en madurez digital en los últimos 2 años?

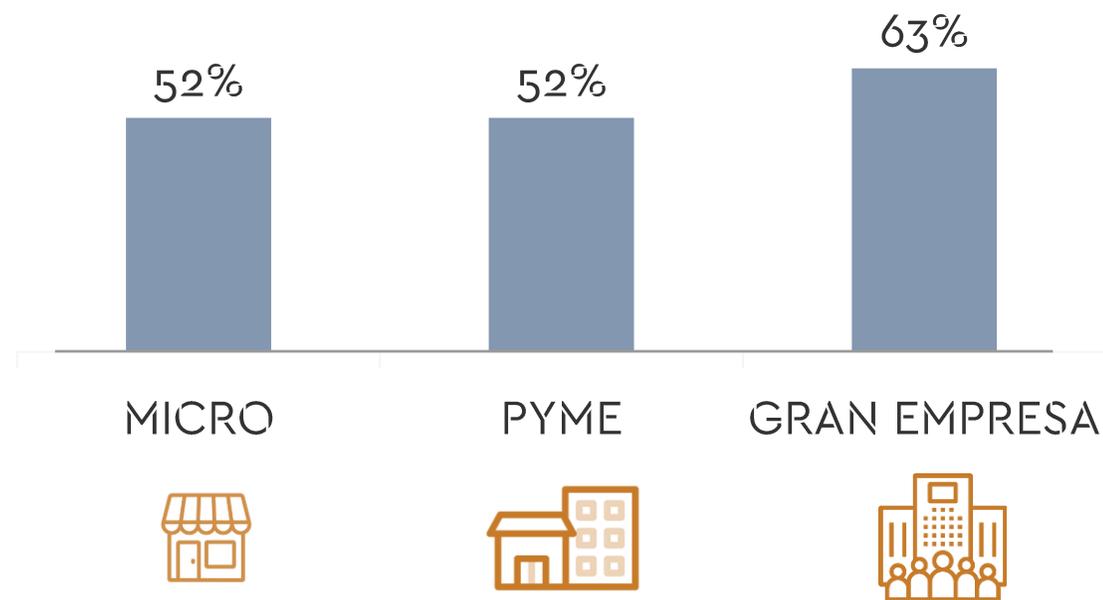
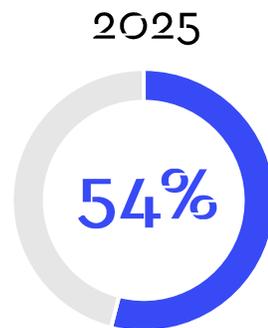
# Se **duplica el uso** de herramientas de IA en 2025

Uso de Herramientas de Inteligencia Artificial



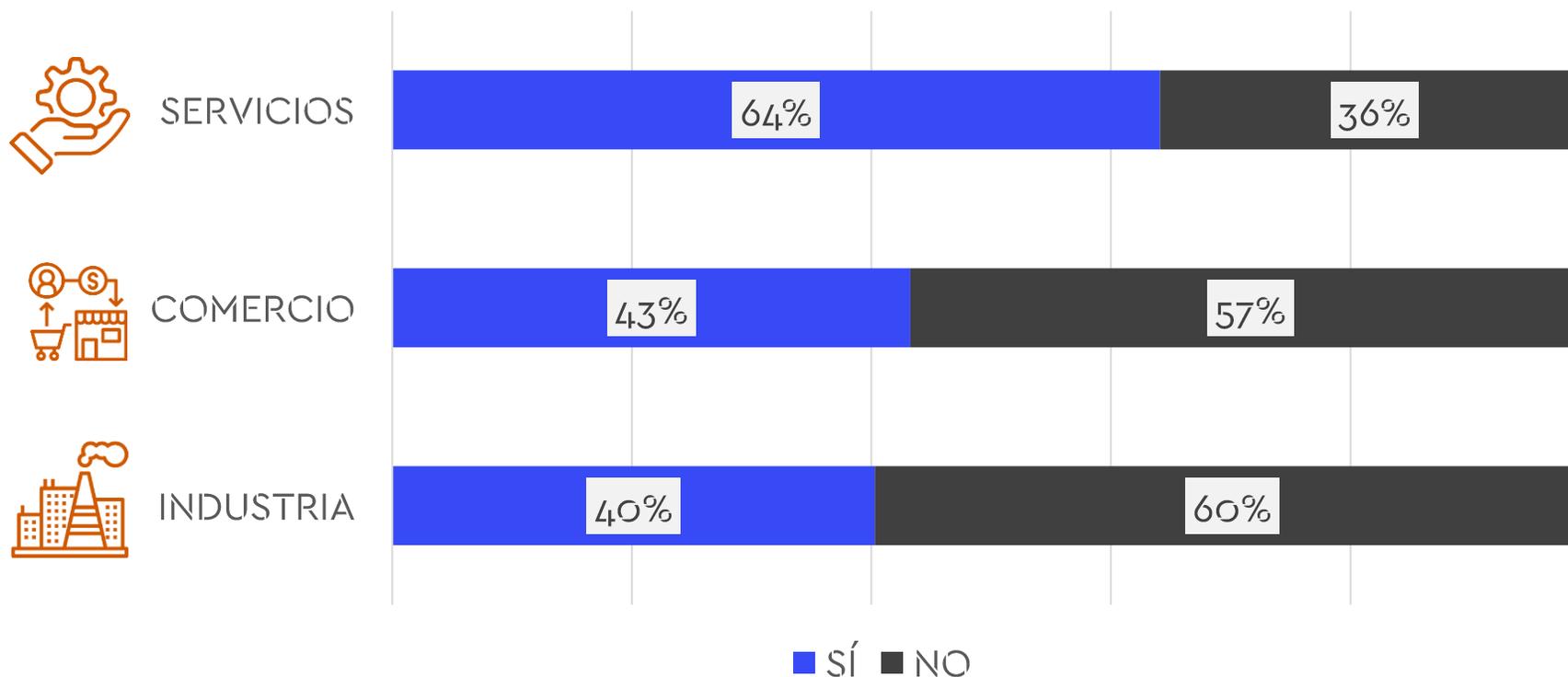
Las **grandes empresas lideran el uso de herramientas de IA**, sin embargo, las Mipymes muestran un alto nivel de adopción

Uso de Herramientas de Inteligencia Artificial



# Empresas del sector de servicios muestran el mayor nivel de adopción de herramientas de IA

Uso de Herramientas de Inteligencia Artificial



La definición de los sectores sigue la clasificación del Servicio de Impuestos Internos.

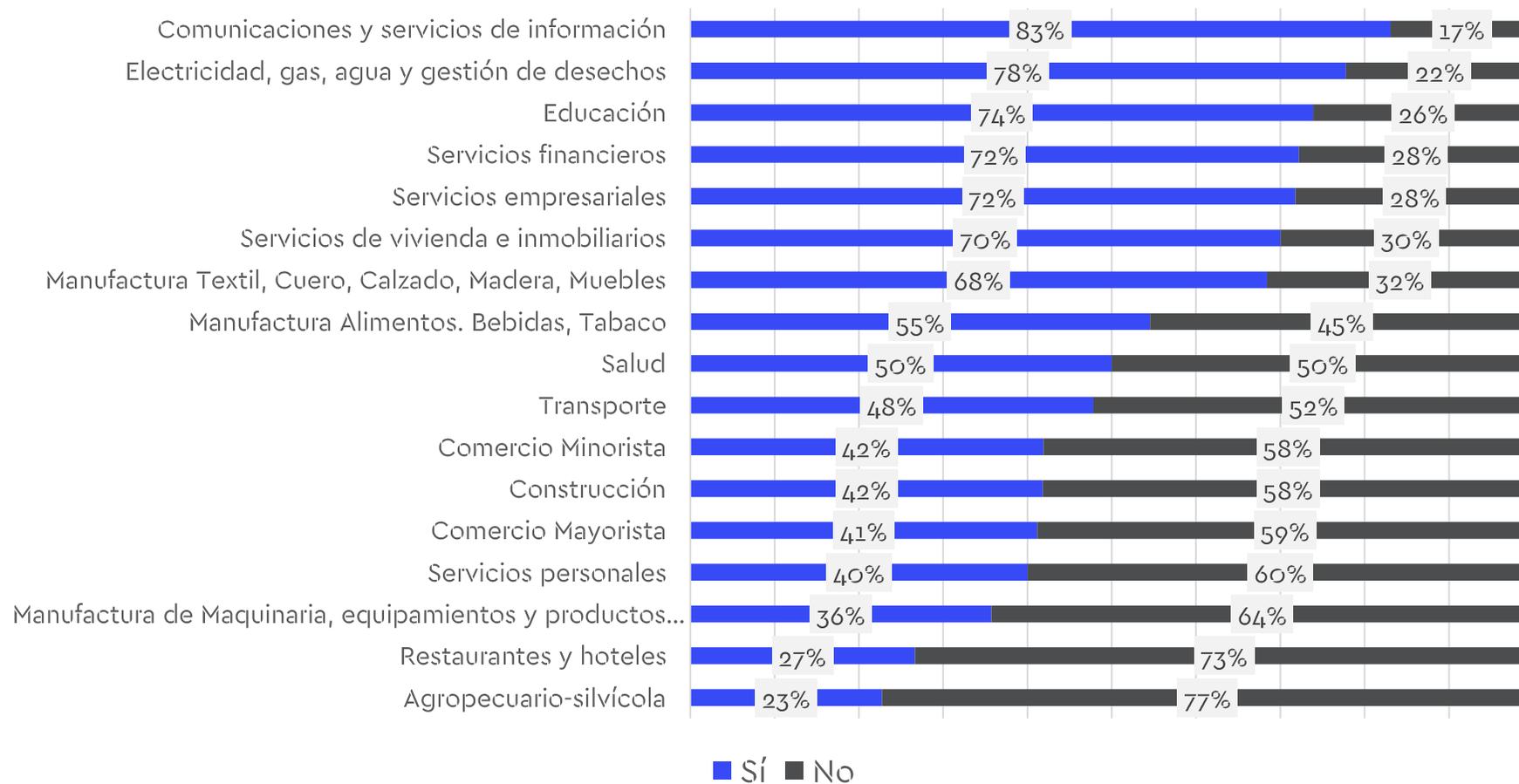
Sector Servicios: Comprende los sectores de comunicaciones, servicios públicos, educación, servicios financieros, transporte, Horeca, servicios empresariales, servicios de información y salud.

Sector Industria: Comprende los sectores de construcción, agropecuario, minería y manufactura (alimentos, bebidas, textil, maderas, maquinaria, equipamiento, metalmecánica).

Sector Comercio: Comprende los sectores de comercio minorista y comercio mayorista.

# Uso de IA por sector industrial

Uso de Herramientas de Inteligencia Artificial



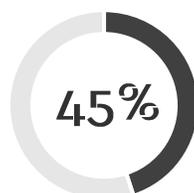
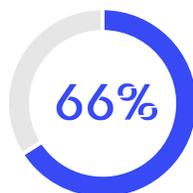
# Empresas con mayor nivel de madurez digital muestran **mayor avance en la adopción de herramientas de IA**

Usa herramientas de IA

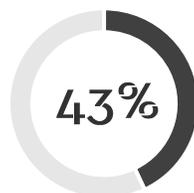
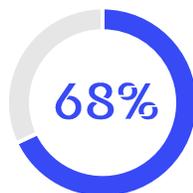
SI

NO

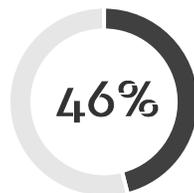
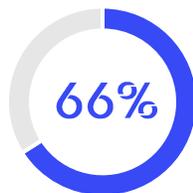
ITD General



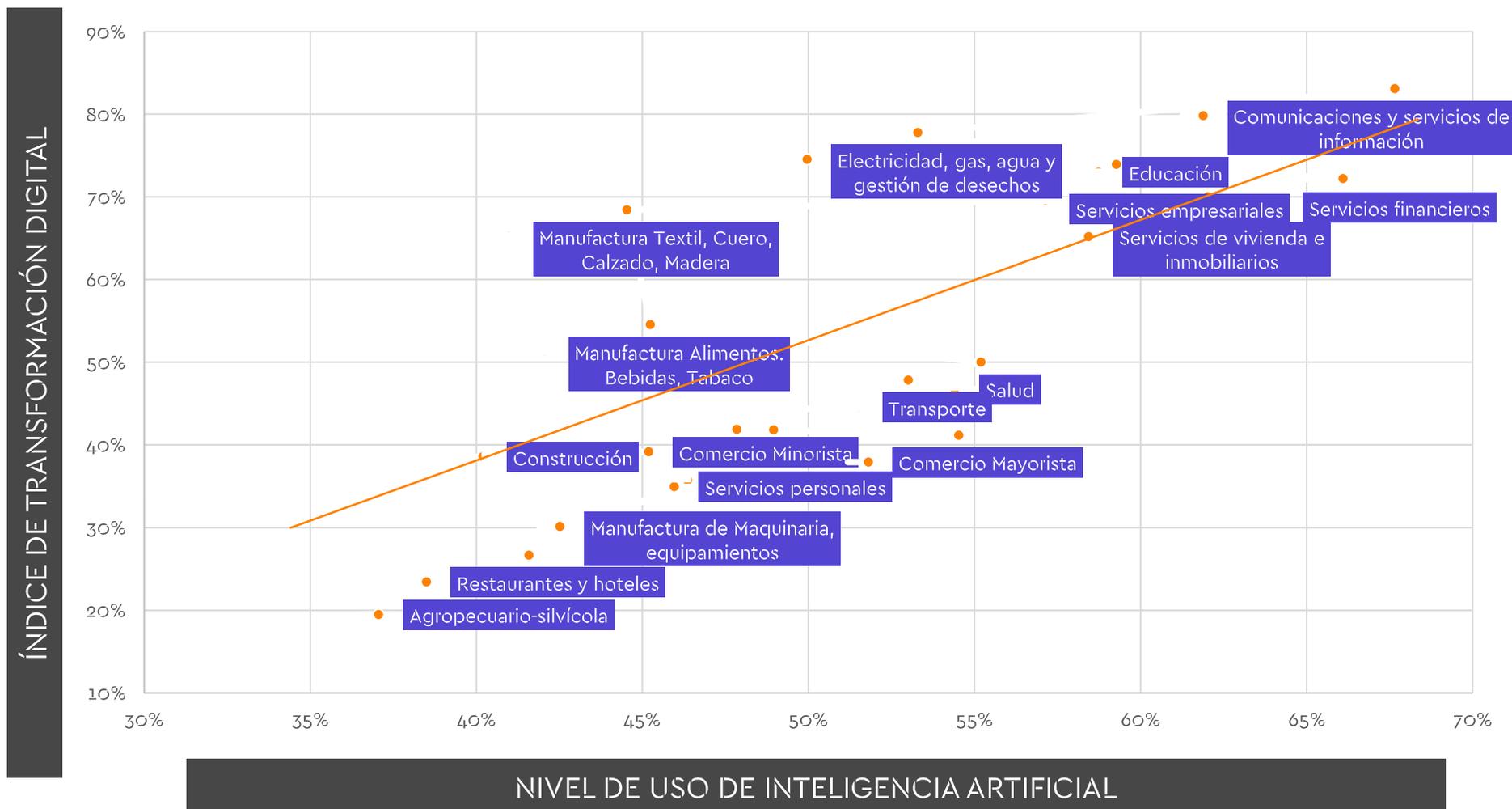
ITD Adopción Digital  
(Digitalización de procesos y Tecnología)



ITD Cambio Organizacional  
(Liderazgo, Estrategia y Cultura Digital)

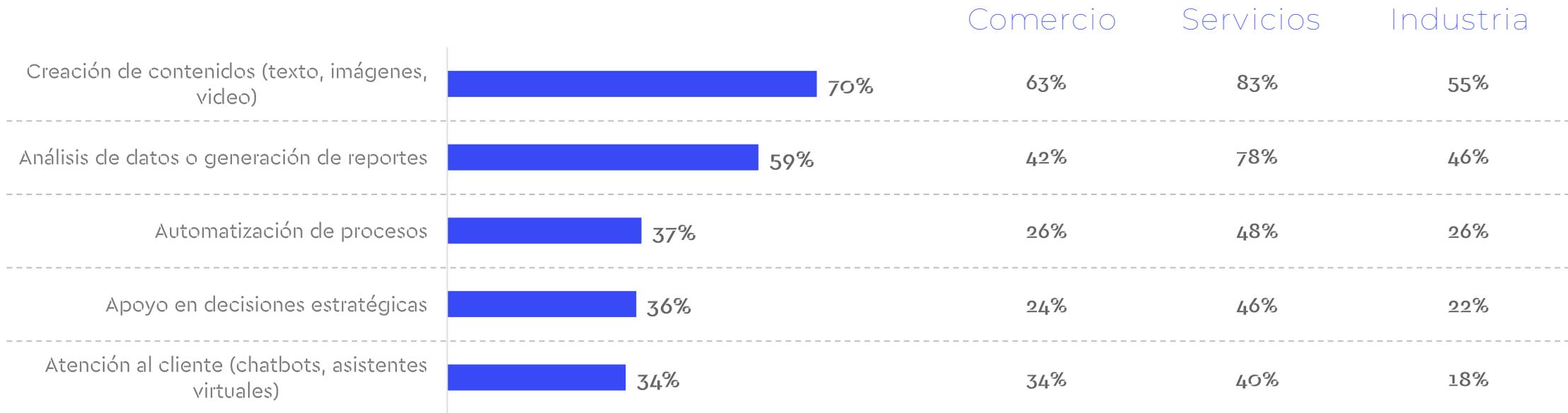


# Los sectores con mayor nivel de madurez digital muestran mayor uso de Inteligencia Artificial



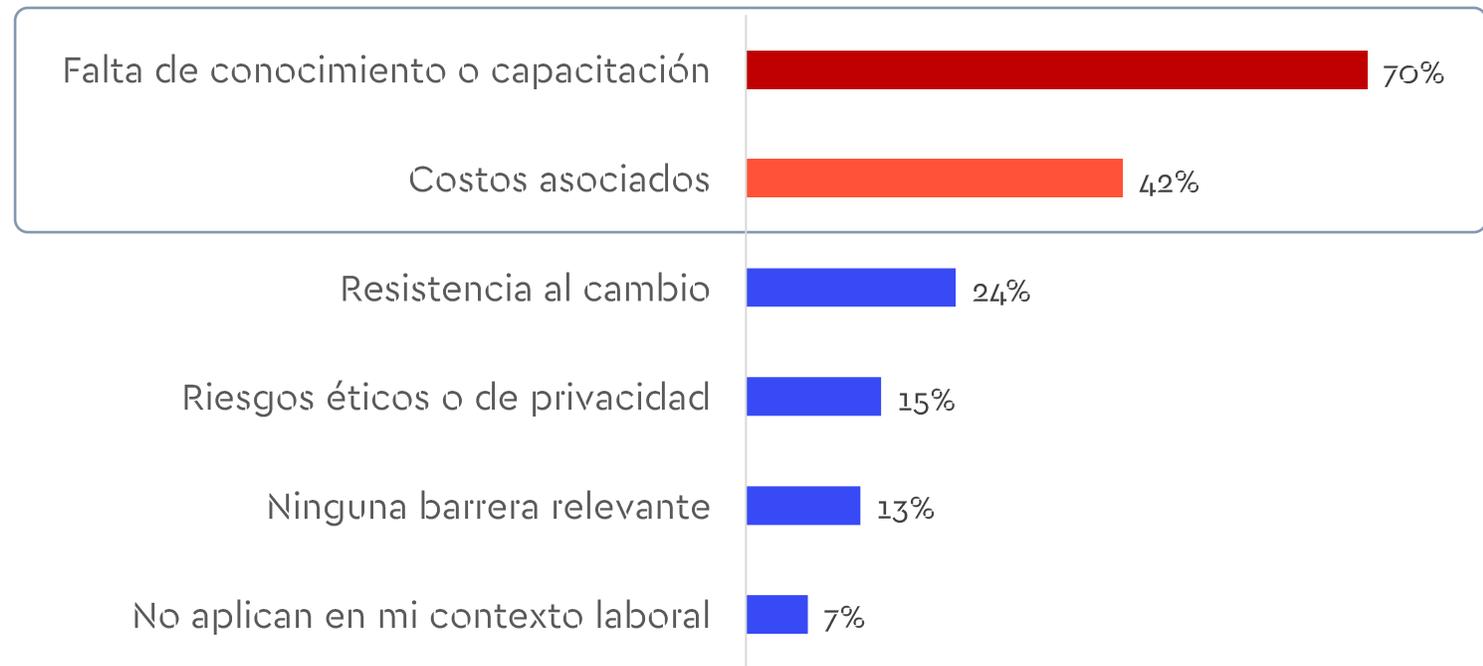
El uso de herramientas de IA se concentra en tareas básicas. Se observan espacios para avanzar en la adopción de herramientas avanzadas para automatización y apoyo en decisiones estratégicas

¿Para qué tipo de tareas se utiliza la IA en tu organización?



La **falta de conocimiento se declara como la principal barrera** la implementación de IA, en aquellas empresas que aún no la adoptan

Barreras o dificultades para adoptar herramientas de IA

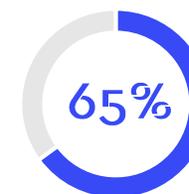


## Empresas que han implementado herramientas de IA logran **mayores avances en Digitalización de Procesos** del Negocio

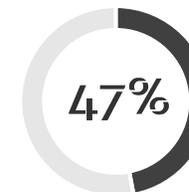
Índice de Digitalización de Procesos clave del negocio

Usa herramientas de IA

SI



NO





# DIGITAL TRANSFORMATION

Las empresas que cuentan con un Roadmap de Transformación Digital muestran **mayor avance en madurez digital y uso de Inteligencia Artificial**

Cuenta con una Hoja de Ruta de Transformación Digital

ITD General

Usa IA

SI

71%

78%

NO

48%

41%

# 3.

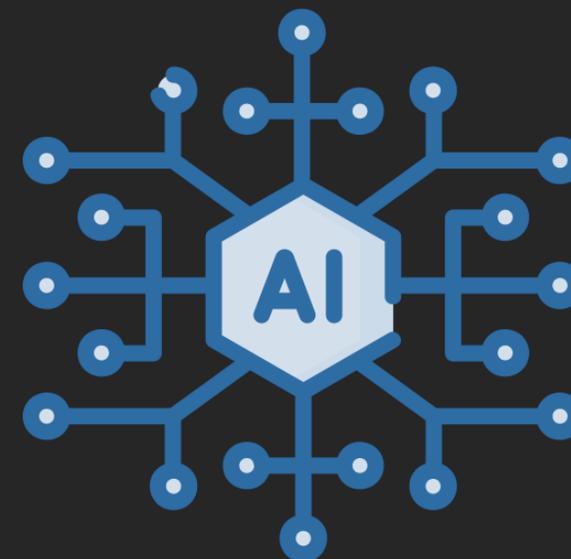
---

## Desafíos

# Adopción efectiva de Inteligencia Artificial

---

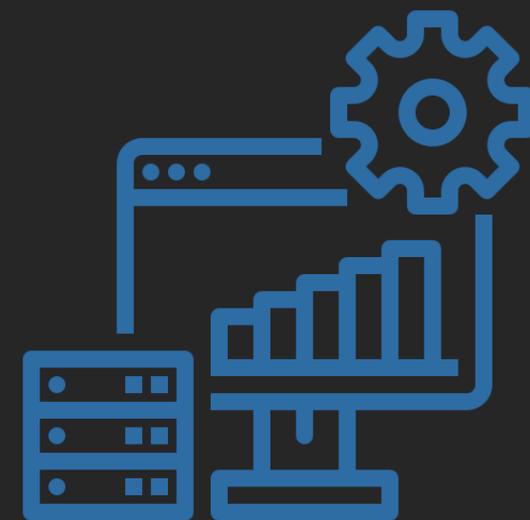
Aunque existe un interés creciente en la IA, su adopción aún es limitada a tareas específicas. Existe un desafío en escalar su uso a procesos estratégicos del negocio.



# Convertir los datos en un activo estratégico

---

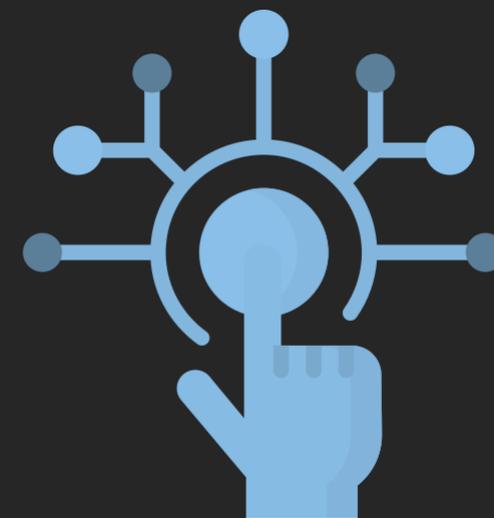
Las organizaciones deben avanzar en la formalización, estructuración, integración y protección de sus datos, estableciendo una gobernanza clara. Sin una gestión sólida, los datos no generan valor ni confianza, limitando el uso de analítica avanzada e inteligencia artificial.



# Digitalización y automatización de procesos

---

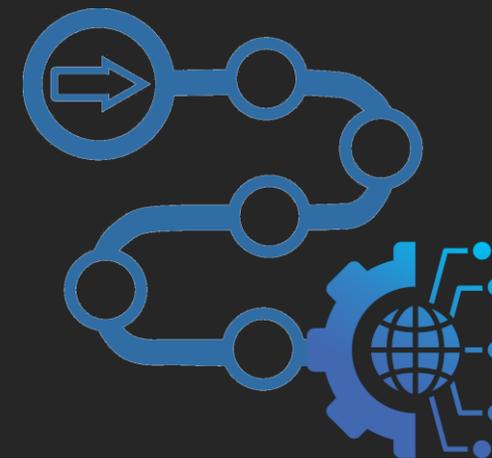
Se mantienen procesos críticos con alta carga manual y baja integración tecnológica, lo que limita su eficiencia. Es necesario buscar espacios de automatización que agreguen valor al negocio, lo que implicará rediseñar procesos, capacitar personas y gestionar el cambio.



# Hoja de Ruta de Transformación digital

---

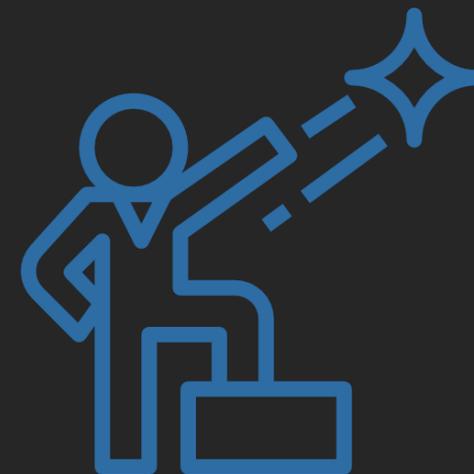
Una parte importante de las empresas aún no cuenta con una hoja de ruta de transformación digital clara. Formalizar el proceso de TD permite impulsar el nivel de madurez digital y sostener este avance en el tiempo.



# Fortalecimiento del liderazgo digital

---

Los liderazgos digitales son todavía poco desarrollados. Es necesario formar líderes capaces de impulsar la transformación, generar visión compartida y gestionar la innovación tecnológica.



# Desarrollo de una cultura digital orientada hacia el cliente

---

Existen debilidades en ámbitos como el trabajo ágil, flexible y la orientación centrada en el cliente. La transformación digital no se limita a herramientas; requiere un cambio cultural que promueva colaboración, innovación y foco en la experiencia del cliente.



Sexta Versión

CORFO

CAMARA DE COMERCIO DE SANTIAGO

PMG Business Improvement

# Índice de Transformación Digital

# IND 2025

Octubre, 2025