

e) digital

Estudio de Digitalización de Trabajadores en Chile 2024



ÍNDICE

Introducción	3
1 Objetivo del estudio: Objetivo y representatividad	5
1.1 Objetivos	5
1.2 Representatividad	5
2 Estado de Digitalización de los trabajadores	10
2.1 Perfilamiento	10
2.2 Percepciones del trabajador	13
3 Estado de Digitalización de las empresas según trabajadores	16
3.1 Percepción del Estado de Digitalización de empresas	16
3.2 IA y Ciberseguridad	20
3.3 Capacitación para la Digitalización	21
Conclusiones	23

Introducción



En línea con el estudio “Digitalización de las empresas en Chile” (2023), que tenía como fin analizar el panorama de la digitalización empresarial en el país y descubrir las percepciones, barreras y oportunidades identificadas por los líderes empresariales, en Entel Digital, en conjunto con la Cámara Nacional de Comercio, Fundación Kodea y OTIC Sofofa, hemos desarrollado el primer estudio sobre “Digitalización del Trabajo en Chile”, con el foco puesto en determinar el estado de digitalización de los trabajadores.

Este estudio nace como una forma de profundizar los hallazgos de nuestro primer sondeo sobre “Digitalización de las Empresas en Chile”, que realizamos el año pasado entre dueños y gerentes de pymes y grandes empresas. Sin embargo, nos faltaba la mirada de los trabajadores para tener un panorama más comprensivo del mundo del trabajo en nuestro país.

El estudio contiene una muestra de **1190 trabajadores de empresas de diversos sectores productivos del país**, lo que demuestra el amplio sondeo y número de respuestas recogidas en la zona norte, centro y sur del territorio nacional, donde el 41% pertenece a regiones.

41%

de los trabajadores
encuestados
pertenece a regiones



Veremos que este estudio nos ha permitido **identificar las brechas entre la percepción de las empresas y sus colaboradores con respecto a su estado de digitalización.**

De igual manera, es posible destacar que, coincidente con los resultados de nuestro estudio anterior, tanto la mayoría de los trabajadores como las empresas donde se desempeñan no perciben las soluciones digitales como una herramienta para crecer, sino, más bien, como un paso hacia la “modernidad” o una solución para ser más productivos y eficientes.

Desde Entel Digital, como agente activo en potenciar la digitalización de las empresas mediante Servicios TI, Ciberseguridad, Migración a la nube, Internet de las Cosas, Big data, Analítica, Geointeligencia, entre otros, buscamos identificar desafíos y oportunidades en los mercados actuales, así como aportar a la sociedad en su conjunto. De manera colaborativa e integrada, **nuestras soluciones buscan impactar positivamente en el desarrollo de compañías de todos los tamaños.**

Objetivo del estudio: Objetivo y representatividad



1.1 | Objetivos

El fin principal de este estudio es determinar el estado de digitalización de los trabajadores en Chile. Para ello, **se busca detectar:**

- ▶ El uso, conocimiento y habilidades tecnológicas de los trabajadores.
- ▶ Brechas tecnológicas existentes entre las áreas e industrias en las que se desempeñan los trabajadores.
- ▶ Brechas de percepción entre los colaboradores y sus empresas.
- ▶ Oportunidades para mejorar la eficiencia, la competitividad y la innovación.

1.2 | Representatividad

Este estudio cuantitativo se llevó a cabo en base a entrevistas autoadministradas, enviadas vía web al Panel Cadem Online y a una base de contactos de Entel Digital.



En concreto, se registró un total de 1190 casos, donde participaron hombres y mujeres, considerados como trabajadores activos en Chile de entre 18 y 65 años. Esta muestra incluía **trabajadores de los sectores de:**

- ▶ Educación.
- ▶ Salud.
- ▶ Telecomunicaciones y tecnología.
- ▶ Industria.
- ▶ Gobierno.
- ▶ Servicios generales.
- ▶ Transporte, Logística y Almacenamiento.
- ▶ Retail.
- ▶ Servicios profesionales.
- ▶ Banca.
- ▶ Minería y RRNN.
- ▶ Agricultura, Ganadería, Silvicultura y Pesca.
- ▶ Utilities.

El trabajo de campo fue realizado **entre el 6 de junio y el 2 de julio de 2024**, donde se elaboró un muestreo aleatorio simple con población infinita, con un margen de error de $\pm 2.8\%$, bajo supuesto de varianza máxima y un 95% de confianza. Los datos fueron ponderados por sexo, edad, nivel socioeconómico, sector donde trabaja (público, privado, cuenta propia) y tamaño de la empresa.

Para conocer el estado de digitalización de los trabajadores y empresas, **se establecieron ciertas categorías y criterios de evaluación**, cuyas definiciones se encuentran a continuación:

| Niveles de Digitalización de los trabajadores:

Básico

Tengo conocimientos sobre el uso del computador y smartphone, pero aún tengo mucho por aprender.

Intermedio

Manejo algunas tecnologías necesarias para mi trabajo, pero aún hay áreas en las que debo mejorar.

Competente

Utilizo las herramientas necesarias para realizar mi trabajo y puedo adaptarme a nuevas tecnologías

Avanzado

Tengo experiencia en el uso de una variedad de herramientas y plataformas digitales necesarias para mi trabajo.



| Nivel Educativo de los trabajadores:

Postgrado

Postítulo, Máster, Magister, Doctorado.

Universitaria completa

Carreras de 4 o más años.

Universitaria incompleta

Carreras de 4 o más años.

Instituto técnico

CFT o instituto profesional completo.

Media Completa

Media científico humanista o media técnico profesional completa.



| Estado de Digitalización de las Empresas:

Cero

Todo el trabajo es a mano, a papel.

Naciente

Manejamos algunos conceptos básicos (estamos en RRSS, algunas funciones pueden hacerse teletrabajando).

Progresando

Lo digital es parte de nuestra estrategia, pero aún no la ejecutamos totalmente.

Adelantado

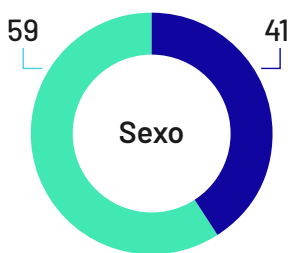
Utilizamos herramientas tecnológicas, tanto para brindar valor a los clientes, como también para hacer más eficiente nuestra operación. Es parte integral de la estrategia organizacional.

Estado de Digitalización de los trabajadores

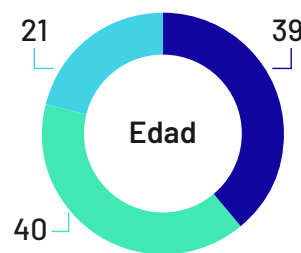


2.1 | Perfilamiento

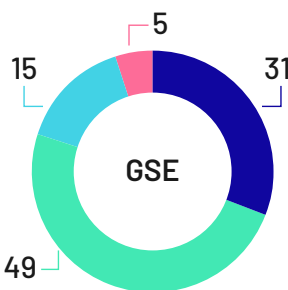
En general, la muestra es variada, pero podemos decir que la mayoría de los encuestados son **hombres de 18 a 50 años de estrato socioeconómico medio**. Igualmente, la mayor parte muestra un nivel de estudios técnico - universitario completo, se desempeña en empresas grandes y tiene un estado de digitalización competente. A su vez, **53% de ellos trabajan en grandes empresas y un 41% son de regiones distintas a la Metropolitana.**



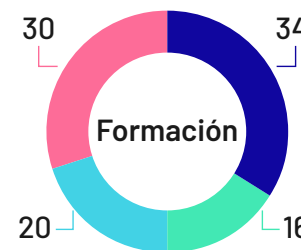
● Mujer ● Hombre



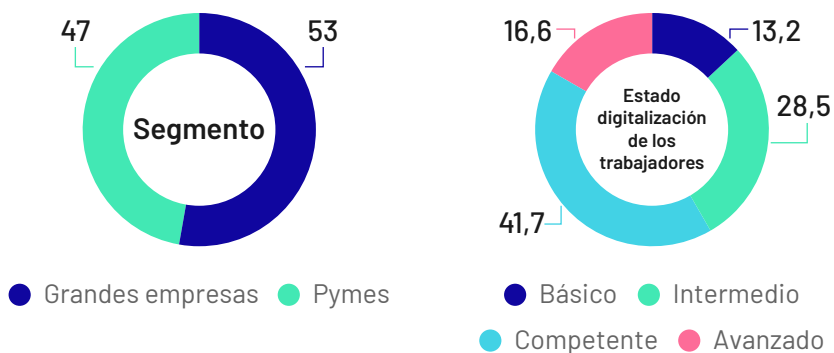
● 18-34 ● 35-50 ● 51-65



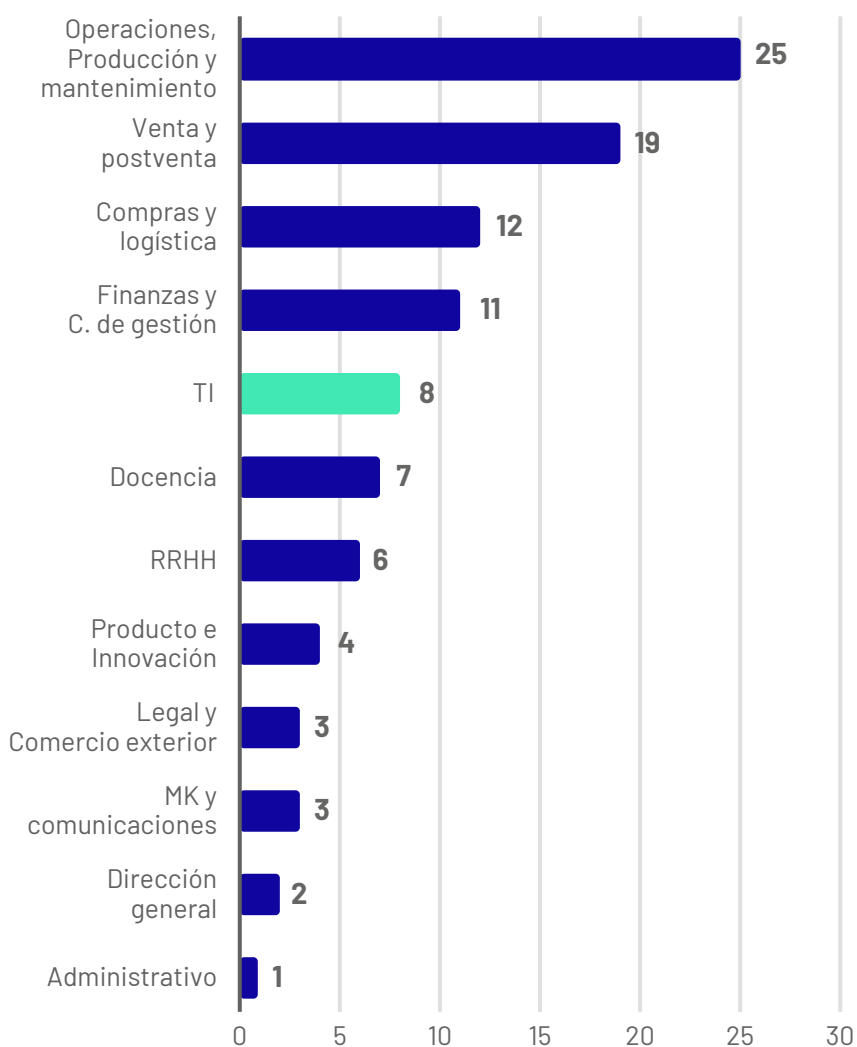
● Medio bajo ● Medio
● Alto+Medio alto ● Bajo

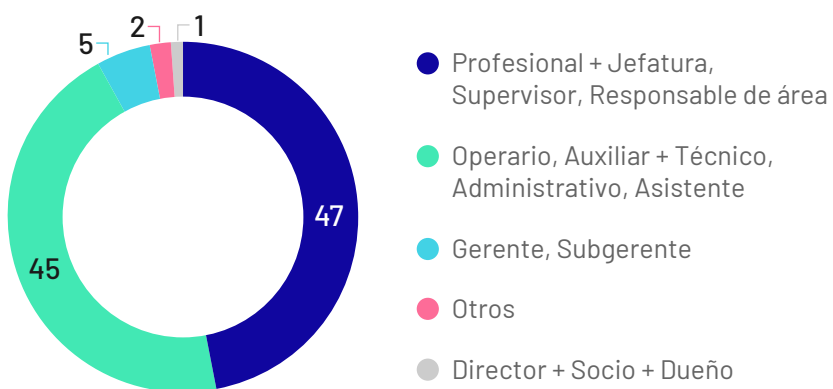
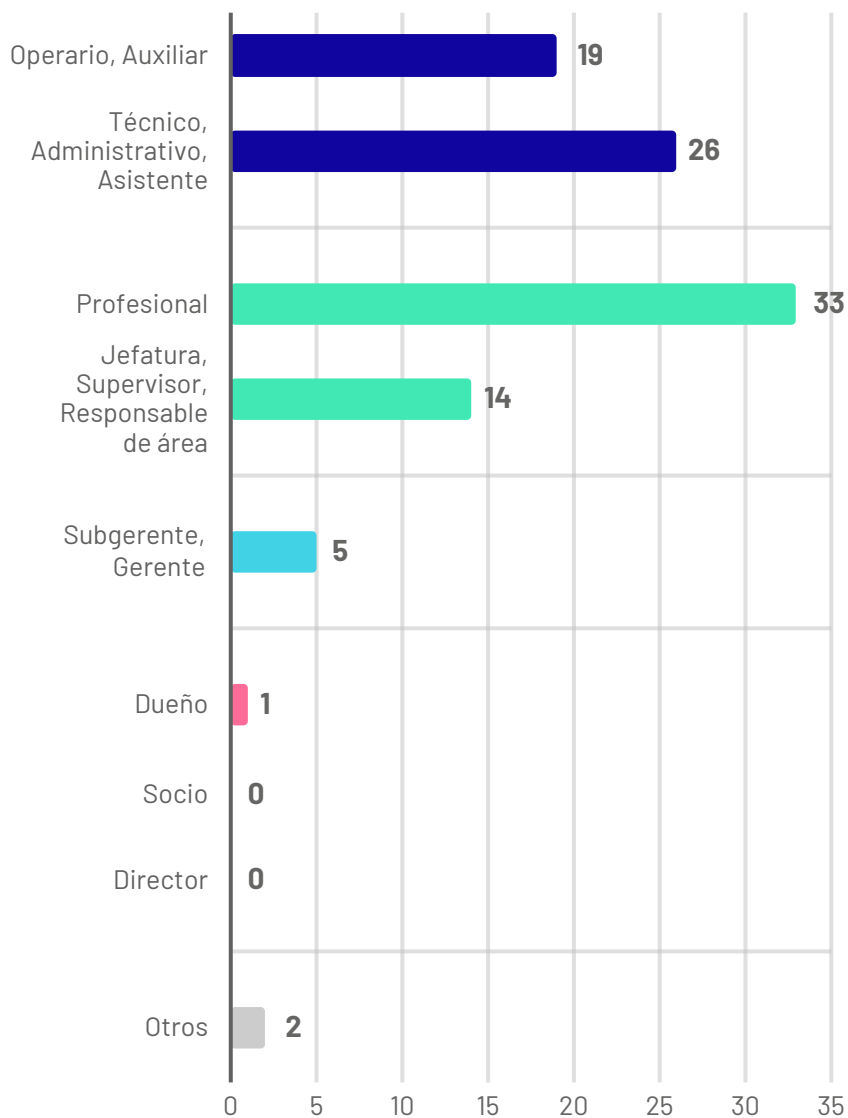


● Universitaria completa
● Posgrado
● Hasta media completa
● Hasta técnico completa - Universitaria incompleta



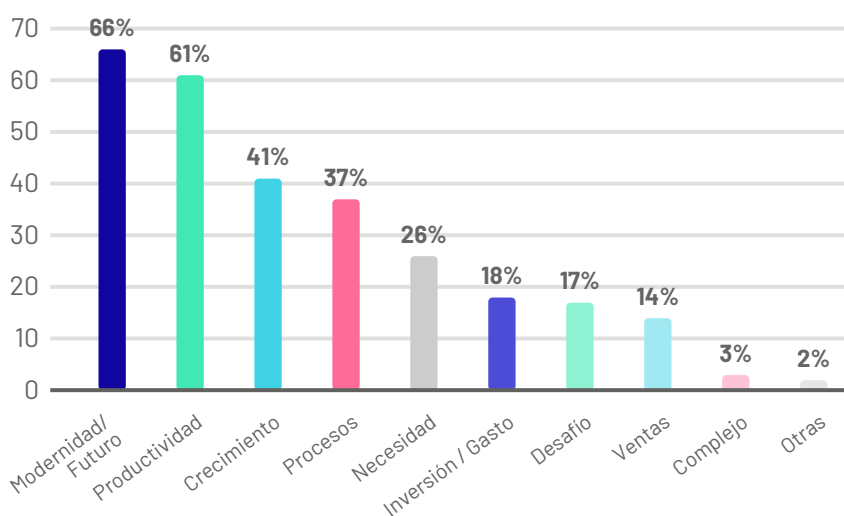
Del total de trabajadores encuestados, el **25% se desempeña en áreas de operaciones, producción y mantenimiento**, y el grueso de la fuerza de trabajo lo conforman profesionales y técnicos.





2.2 | Percepciones del trabajador

Los trabajadores asocian la digitalización principalmente con los conceptos de modernidad y futuro (66%), productividad (61%) y crecimiento (41%).



Independientemente del estado de digitalización de la empresa, ya sea "cero", "naciente", "progresando" o "adelantado", todos los trabajadores **asocian principalmente la digitalización con el concepto de modernidad/futuro.**

Ahora bien, cuando se trata de las industrias, si bien la mayoría asocia la digitalización con modernidad/futuro, hay otras que la perciben de una manera diferente; tanto Gobierno (66%), como Banca (73%), Servicios generales (70%) y Telco y tecnología (73%) la asocian con el concepto de productividad.

Uso de herramientas digitales

77%

sostiene **utilizar herramientas digitales** en su día a día laboral

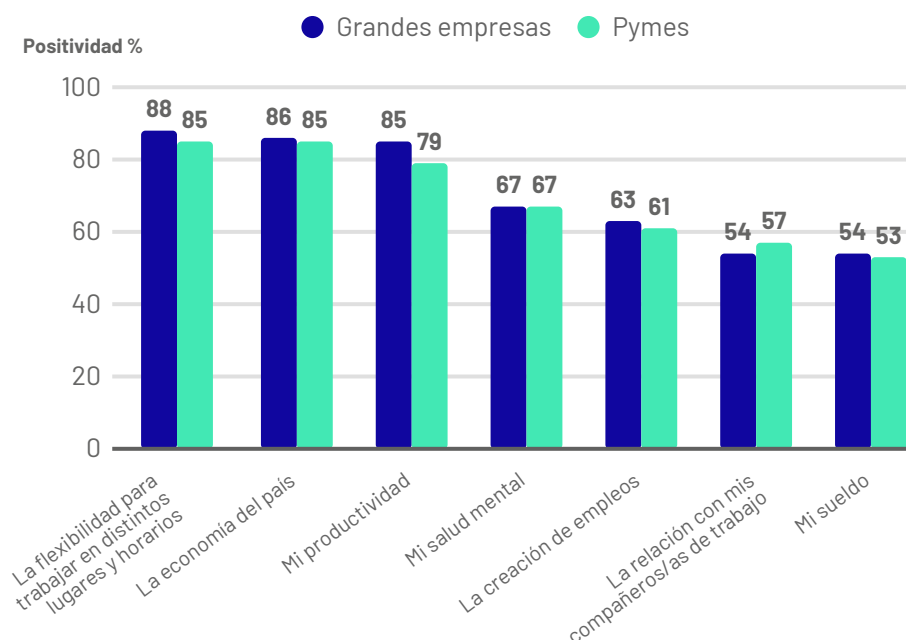
En general, **84% de los trabajadores sostiene "entender la importancia de la digitalización"**, y un 80% considera que es clave para la industria o rubro en que se desempeña su empresa. Además, un 70% afirma que las habilidades digitales son fundamentales para el trabajo que desempeña hoy.

En este mismo sentido, existe la percepción, entre la mayoría de los entrevistados, **de que el conocimiento y uso de habilidades digitales es fundamental para el desempeño laboral actual**. De hecho, un 77% sostiene utilizar herramientas digitales en su día a día laboral, siendo los trabajadores del sector de Telecomunicaciones y tecnología (92%), Servicios profesionales (90%) y Banca y servicios financieros (88%) quienes sostienen usar más herramientas digitales en su trabajo.

Por su parte, quienes declaran utilizar en menor medida herramientas digitales en su vida laboral son los trabajadores de Servicios generales (55%). Aunque estos trabajadores dicen que usan herramientas digitales, estas son más bien básicas, como: mail y software de ofimática generales.

Valoración positiva de la digitalización

La mayoría de los trabajadores, tanto de pymes como de grandes empresas, **crea que la digitalización tendrá un impacto positivo principalmente para las empresas (88%)**, la flexibilidad laboral (85%), la economía del país (84%), en su productividad personal (78%), su salud mental (64%) y en la creación de empleo (61%).



Al considerar los sectores en que estos trabajadores se desempeñan, se observa que quienes más destacan el impacto positivo para la economía del país son los del sector de la Banca y servicios financieros (98%), seguidos por los de la Minería, recursos naturales y utilities (92%).

Por su parte, los trabajadores del sector de la Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca sostienen que la digitalización será positiva para su empresa u organización, con un 95% de las menciones.

Respecto a si la digitalización ayudará a la creación de empleo, los que se muestran más positivos son quienes se desempeñan en los rubros de Comunicaciones y medios (77%), Banca y servicios financieros (75%) y en Turismo, hotelería y entretenimiento (73%).

En relación con el aporte de la digitalización a la mejora en la salud mental de los trabajadores, los más positivos son quienes se desempeñan en los sectores de Minería, recursos naturales y utilities (74%), así como los del sector de Tecnologías y telecomunicaciones (72%).

Estado de Digitalización de las empresas según trabajadores



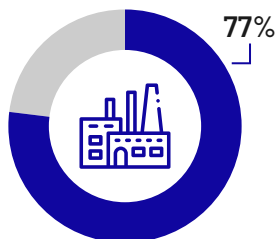
Brechas entre trabajadores y empresas

3.1 | Percepción del Estado de Digitalización de empresas

En términos de competencias digitales, **los trabajadores perciben que van detrás del avance de las organizaciones.** Ahora bien, muestran mucho interés en adquirir los conocimientos y las habilidades necesarias para seguir cumpliendo su labor en los próximos 10 años.

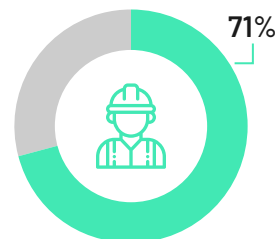
Entre las principales conclusiones, el sondeo muestra que **la mayor parte de los trabajadores percibe que su empresa está en un estado avanzado o progresando de digitalización (77%).** En cambio, respecto de su propio nivel de conocimiento y habilidades digitales, **se declaran mayoritariamente en un estado intermedio o competente de digitalización (71%).** Es decir, en términos de competencias digitales, los trabajadores perciben que van detrás del avance de sus organizaciones.

Percepción del nivel de digitalización de su empresa

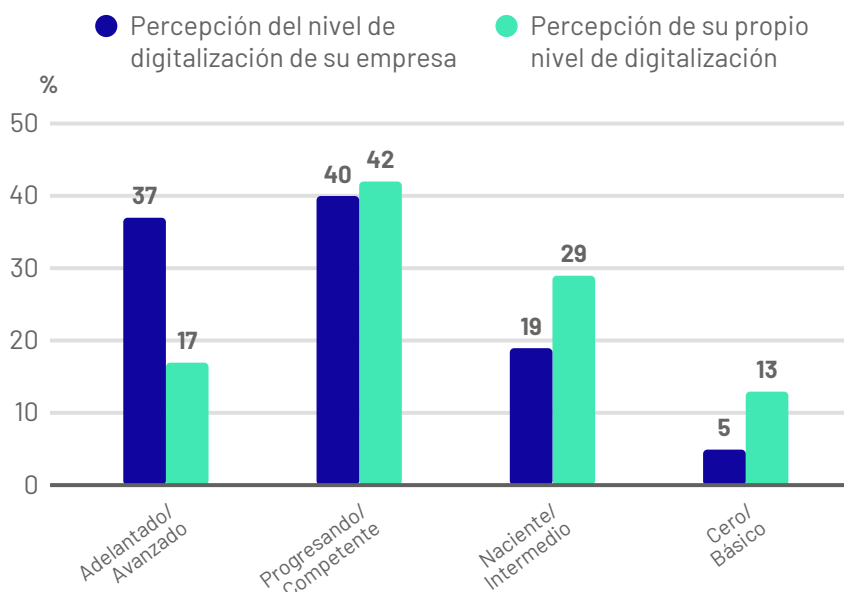


● Progresando / Adelantado

Percepción de su propio nivel de digitalización



● Intermedio / Competente



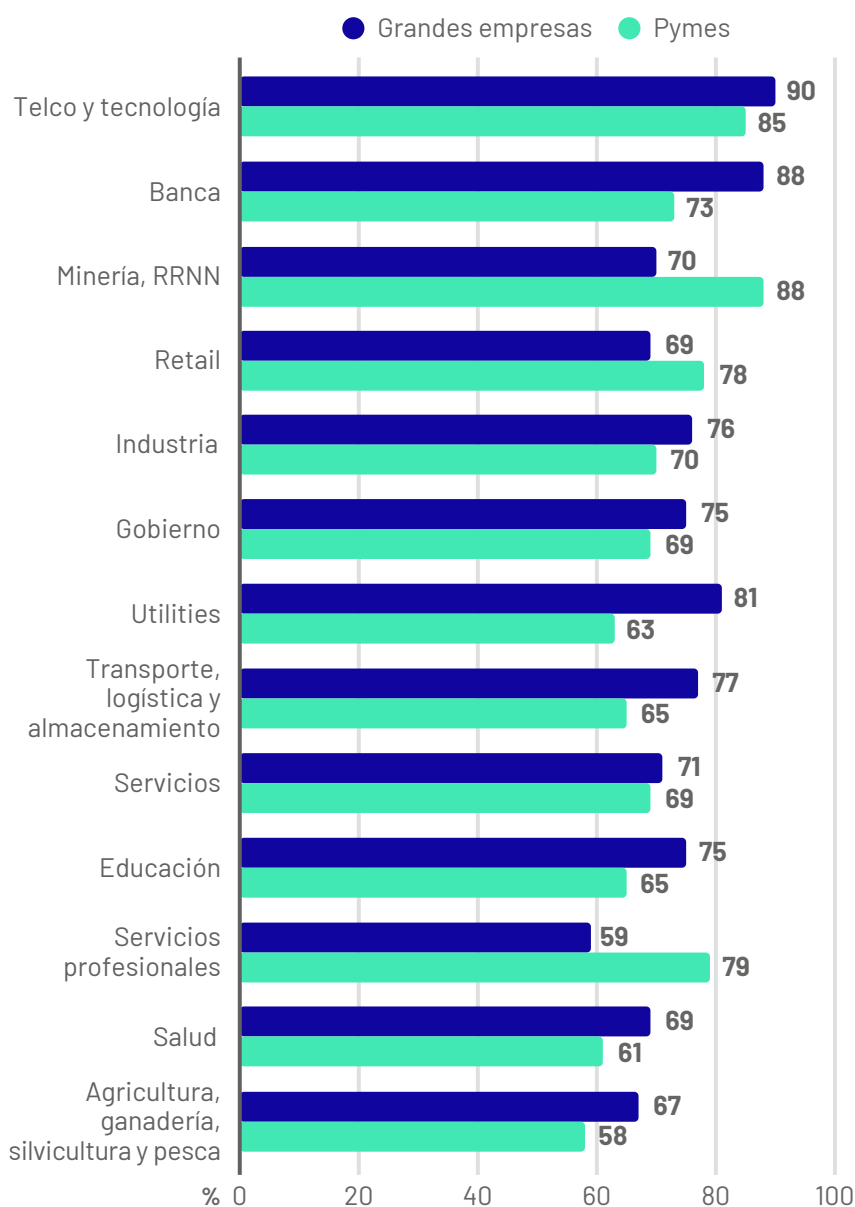
Los profesionales en general, así como los tomadores de decisiones de las empresas, se sienten en un estado competente (52%) en cuanto a uso y conocimiento de habilidades digitales. Mientras tanto, los operarios, administrativos y asistentes se declaran mayoritariamente en un estado intermedio (33%).

Cabe destacar, además, que existe una brecha generacional en la autodefinición del nivel de conocimiento y habilidades digitales de las personas. Mientras que un **73% de los jóvenes entre 18 y 34 años definen su nivel como competente o avanzado**, solo un 53% de los adultos entre 35 y 65 años se cataloga del mismo modo.

Respecto al nivel del conocimiento y habilidades digitales de los trabajadores de los distintos sectores productivos, el 73% dice estar preparado para la digitalización. De estos, las industrias de Telco y tecnología (88%) y de Banca (88%) son las más preparadas.

De los **adultos entre 35 y 65 años**, un **53%** cataloga su nivel como **competente o avanzado**

Los trabajadores **pyme de las industrias Agrícolas son los que se declaran menos preparados para la digitalización**. De forma similar, los trabajadores pyme de salud y los trabajadores de grandes empresas de servicios profesionales se declaran menos preparados que el resto de las industrias.



En relación con lo que están haciendo sus empresas al respecto, un **63% de los trabajadores sostiene que en ellas se realiza un trabajo continuo en digitalización**, aunque la muestra da cuenta de una brecha entre pymes y grandes empresas. Es así como un 74% de los trabajadores de grandes empresas sostienen que existe en su trabajo, mientras que solo el 50% de los trabajadores de pymes afirma lo mismo.

Motivación y sentido de urgencia

Un **93% de los entrevistados considera que adquirir conocimientos y competencias digitales es importante** para poder continuar haciendo su trabajo durante los próximos 10 años.

Por su parte, un **31% de los trabajadores cree que es posible que en los próximos años la tecnología reemplace el trabajo que realizan actualmente**. Quienes expresan esto, pertenecen mayoritariamente a los rubros de Retail, Servicios generales, Telecomunicaciones y tecnología y Banca. Por su parte, un 41% de los trabajadores sostiene no estar de acuerdo con esta afirmación. Esto se repite principalmente entre quienes realizan labores de Producto e innovación (64%), Docencia (61%) y Marketing y comunicaciones (49%).

Brechas que no permiten impulsar la digitalización de las empresas

A quienes afirmaron desempeñarse en empresas en un estado no avanzado de digitalización, se les consultó cuáles creían que eran las **razones por las cuales los líderes de sus empresas u organizaciones no están invirtiendo en digitalización**.

Al respecto, un **49% de los encuestados sostuvo que esto se debería a los costos de implementación** (50% en pymes y 48% en grandes empresas). Igualmente, respondieron con un 28% de las menciones (34% en pymes y 23% en grandes empresas) que no es prioritario o estratégico para la empresa. Luego, un 26% respondió que no existe una cultura organizacional adecuada y, por último, un 24% respondió que existiría resistencia al cambio y temor a sus consecuencias.

Entre ellos, los trabajadores de los rubros de Minería, RRNN y utilities (62%) y Salud (57%) son quienes mayoritariamente atribuyen esta falta de inversión en digitalización a un tema de costos.



3.2 | IA y Ciberseguridad

Inteligencia Artificial

Con respecto al uso de herramientas que incorporen la inteligencia artificial (IA), un **58% de los encuestados sostiene que aún no se ha incorporado IA en las actividades del negocio**. Esta diferencia se hace aún mayor al desglosar los resultados entre pymes (68%) y grandes empresas (49%).

A pesar de ello, un **58% de los trabajadores sostiene que la incorporación de IA es o será muy importante dentro de su empresa**, sin mostrar grandes diferencias entre los distintos rangos etarios o entre hombres y mujeres. Sin embargo, son los trabajadores de las pymes quienes le dan menor importancia a su incorporación al negocio, con un 50% de las menciones, en comparación a quienes se desempeñan en grandes empresas (65%).

Ciberseguridad

Respecto a la ciberseguridad, un 81% de los encuestados afirma entender su importancia en general, el 76% de los trabajadores de Pyme **considera la ciberseguridad como una herramienta muy importante dentro de su empresa**. En este aspecto, se muestra una diferencia porcentual de 9 puntos entre trabajadores de pymes y de grandes empresas.



3.3 | Capacitación para la Digitalización

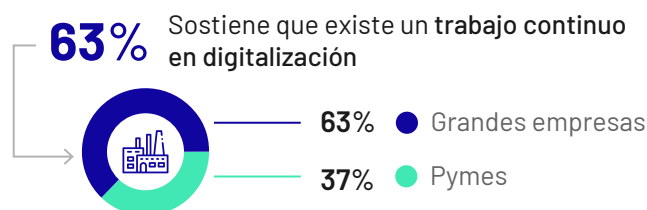
Según nuestro estudio “Digitalización de las empresas en Chile”, realizado el año 2023, que fue respondido por dueños, directores y gerentes de empresas, existía una brecha entre pymes y grandes empresas respecto del esfuerzo continuo por capacitar a sus trabajadores en habilidades para el futuro del trabajo. Mientras que solo el 34% de las pymes lo estaba realizando, el 61% de las grandes empresas lo contemplaba.

En el estudio realizado este 2024, respecto a capacitar a sus trabajadores en habilidades para el futuro del trabajo, solo un **48% de los encuestados sostiene que sí existe un plan de capacitación en materia de digitalización en sus empresas** (39% en pymes y 61% en las grandes empresas). Esto da cuenta de la necesidad de un mayor esfuerzo en esta materia, especialmente en las pymes.

Por su parte, son principalmente quienes se desempeñan en el sector de Servicios generales (35%) y en Industria (33%) los que sostienen, en menor medida, la existencia de un plan continuo de capacitación en digitalización en sus empresas.

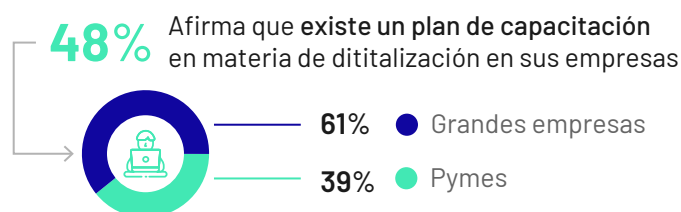
Empresas

Pensando en tu empresa: ¿Existe un trabajo continuo en digitalización de la empresa?



Trabajadores

Pensando en tu empresa: ¿Existe un plan de capacitación de trabajadores en materia de digitalización?



Quienes se identifican en un nivel competente y avanzado de digitalización **le dan mayor importancia a seguir adquiriendo conocimientos digitales** (93%). Esto cobra mayor relevancia entre quienes se desempeñan en áreas de Desarrollo de productos e innovación (100%), TI (99%), Dirección general del negocio (99%), Recursos humanos (96%) y Finanzas y control de gestión (94%).

En términos de la industria en la que trabajan, un 100% de los trabajadores de empresas de Banca, un 97% de los de Telecomunicaciones y tecnología, y un 96% de Industria y manufactura sostienen que es muy necesario continuar adquiriendo herramientas digitales para estar vigentes en su trabajo en los próximos 10 años. Son seguidos por quienes se desempeñan en los sectores de Servicios profesionales (95%).

Conclusiones



Los **principales hallazgos de este estudio** son:

- ▶ Las personas que tienen nivel de estudio de **posgrado o universidad** completa tienden a estar en un nivel de digitalización más avanzado.
- ▶ Los trabajadores que se encuentran **más avanzados digitalmente tienen entre 18 a 34 años**, mientras que los mayores de 40 concentran la mayor cantidad de trabajadores en estado básico.
- ▶ Del total de los hombres encuestados, **el 20% afirma encontrarse en estado avanzado, mientras que solo un 11% de las mujeres encuestadas afirma lo mismo.**
- ▶ Desde el punto de vista del estado de digitalización, los trabajadores de las industrias de **Agricultura, ganadería y pesca, Salud y Minería, RRNN, Retail e Industria son los menos avanzados.** Por su parte, los trabajadores de las áreas de Operaciones, Docencia y Legal son los menos avanzados.
- ▶ **Las disposiciones de los trabajadores hacia la digitalización**, la ciberseguridad y la inteligencia artificial son positivas, aunque las personas que trabajan en ciertas áreas o industrias tienen reticencias (sueldos, creación de empleo y relaciones laborales, principalmente).



Este análisis **muestra la brecha existente entre cómo se perciben los propios trabajadores en términos de digitalización en relación con sus empresas**, donde notoriamente las personas perciben que van detrás del avance de las organizaciones.

En este ámbito, **las capacitaciones son un factor decisivo** y, al igual que lo hicieron en el estudio realizado en 2023, estos resultados reafirman la existente brecha entre pymes y grandes empresas respecto al esfuerzo continuo en capacitar a sus trabajadores en habilidades para el futuro del trabajo.

Acorde a los propios trabajadores, **formarse en conocimientos y competencias digitales es vital para poder continuar haciendo su trabajo** durante los próximos 10 años. Sin embargo, 49% de quienes se desempeñan en empresas en un estado no avanzado de digitalización sostiene que una de las razones por las cuales los líderes de sus empresas u organizaciones no están invirtiendo en digitalización son los costos de implementación.

Serán las empresas que consigan apostar por este cambio las mejor posicionadas para enfrentar los desafíos del futuro.



e) digital

Juntos, tu empresa evoluciona

