

## Evolución en uso y acceso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las empresas Segunda y Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas

La Unidad de Estudios elaboró el informe de resultados "Tecnologías de la información y comunicación en las empresas" a partir de los datos de la Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas, con el fin de entregar una descripción actualizada del uso de éstas al interior de las empresas de nuestro país durante el 2013.

El presente documento fue diseñado con el objeto de complementar dicho informe de resultados al describir los cambios en el acceso y uso de las TIC en el mundo empresarial entre los años 2009 y 2013, empleando para ello cifras de la Segunda Encuesta Longitudinal de Empresas.

Dentro de los principales hallazgos se encuentra:

- **El uso de los softwares al interior de las empresas registró un aumento generalizado.** El mayor incremento se observa en los softwares básicos de oficina (14,8 puntos porcentuales) siendo empleado por el 74,9% de las empresas. Según tamaño de empresa el mayor avance se produjo entre las micro (18,3 puntos porcentuales) y pequeñas empresas (13,4 puntos porcentuales). En tanto, en 2013, un 18,5% de las empresas contaba con software de mantención de informáticos, lo que representa un incremento de 2,0 puntos porcentuales respecto a lo observado en 2009.
- **La proporción de las empresas que emplea Internet para fines de las empresas aumentó 10 puntos porcentuales a 66,0% en 2013.** Al desagregar las cifras según tamaño, todos los estratos exhiben un avance, destacando el registrado por las microempresas (12,5 puntos porcentuales). Cabe destacar que en la Segunda ELE a las empresas se les preguntó por su disposición de Internet, no por su utilización. Por lo que, para comparar los resultados de ambas versiones se ha supuesto que aquellas empresas que contaban con acceso a Internet efectivamente lo utilizaban.
- **La proporción de empresas que accede a Internet a través de banda ancha fija cayó 4,7 puntos porcentuales a 75,8%, mientras que las que lo hacen a través de banda ancha móvil representan el 12,4% del total, disminuyendo 3,6 puntos porcentuales.** Se observa una disminución en la utilización de la banda ancha fija en todos los estratos de tamaño, agudizándose entre las medianas y grandes empresas (10,8 y 32,5 puntos porcentuales respectivamente). En el caso de la banda ancha móvil se observa una caída en su uso sólo entre las micro y pequeñas empresas, mientras que en las medianas y grandes ésta se incrementó. Dada la estructura de la preguntas de la Segunda ELE, no es posible identificar con certeza si la caída en el uso de la banda ancha fija se deba a un incremento en el uso del internet dedicado.

### Antecedentes

Tanto la discusión como el diseño de políticas públicas que persigan incrementar la penetración y uso de las tecnologías de la información a nivel empresarial requieren de un diagnóstico actualizado y exhaustivo de su situación actual al interior de las empresas.

A raíz de lo anterior la Unidad de Estudios elaboró el informe de resultados "Tecnologías de la información y comunicación en las empresas", con el objeto de contribuir en la elaboración de un diagnóstico de la situación en Chile a partir de los datos recogidos por la Encuesta Longitudinal de Empresas en su tercera versión.

El boletín completo lo encuentra en:

<http://www.economia.gob.cl/wp-content/uploads/2015/10/Informe-de-resultados-TIC-en-las-empresas.pdf>

- **Se incrementó la proporción de empresas que ha efectuado trámites en el sitio del Servicio de Impuestos Internos.** Un 82,7% de las empresas que utiliza Internet, ha efectuado el pago de IVA en línea, lo que representa un avance de 6,8 puntos porcentuales respecto a 2009. Un 32,7% de las empresas ha realizado vía Internet el pago de contribuciones, proporción que se incrementó 6,9 puntos porcentuales en los 4 años. En tanto, si bien, un 75,6% de las empresas ha realizado en línea la declaración renta, el trámite vio mermada su participación en 2,7 puntos porcentuales.
- **Si bien, sólo un tercio de las empresas que utiliza Internet ha realizado trámites en el portal de la Dirección del Trabajo, se registra un avance en el uso del sitio en todos los trámites y todos los estratos analizados.** En efecto, un 32,4% de las empresas que utiliza Internet ha efectuado constancias en línea, lo que representa un aumento de 3,5 puntos porcentuales respecto al año 2009. En el caso de las cartas de aviso el avance alcanzó 3,4 puntos porcentuales a 33,7%. En tanto, un 23,1% de las empresas ha cursado el certificado de cumplimiento y un 25,8% el de antecedentes laborales, lo que representa un aumento de 6,3 y 8,7 puntos porcentuales respectivamente. Al analizar los resultados según tamaño de empresa se encuentra que todos los estratos exhibe un aumento, siendo mayor en el caso de las grandes empresas. En efecto, entre ellas las constancias aumentaron 11,7 puntos porcentuales, la elaboración de cartas de aviso 11,2 puntos porcentuales, los certificados de cumplimiento de obligaciones 18,4 puntos porcentuales y solicitud de certificados de antecedentes laborales 16,2 puntos porcentuales.
- **Aumentó la proporción de empresas que ha efectuado trámites previsionales y municipales en línea.** En 2013, un 69,2% de las empresas que utilizaba Internet, había efectuado el pago de cotizaciones previsionales en línea lo que implica un avance de 4,3 puntos porcentuales respecto al año 2009. En el caso de los trámites municipales el avance fue de 4,5 puntos porcentuales a 20,8%.
- **Un 42,6% de las empresas utiliza Internet realiza compras y/o ventas a través de Internet, lo que representa un aumento de 26,1 puntos porcentuales respecto a lo observado en 2009.** El aumento se explica por un avance en la proporción de empresas que realiza sólo compras en línea (16,8 puntos porcentuales a 21,2%), así como también por aquellas que efectúan compras y ventas electrónicamente (14,9 puntos porcentuales a 18,9%). En tanto la proporción de empresas que sólo realiza ventas electrónicas se redujo 5,6 puntos porcentuales a 2,5%. Al desagregar los resultados según tamaño de empresa se observa un incremento generalizado en la realización de comercio electrónico. En las microempresas el avance alcanzó 18,1 puntos porcentuales a 32,7%, en las pequeñas 28,6 puntos porcentuales a 45,9%, en las medianas 36,9 puntos porcentuales a 56,7%, mientras que en las grandes el aumento alcanzó 48,8 puntos porcentuales a 67,6%.
- **La proporción de empresas que cuenta con sitio web se incrementó 5,4 puntos porcentuales a 28,7%.** Si bien, el nivel de empresas que cuenta con un portal aun es bajo, se observa un incremento en todos los tamaños de empresa. En las microempresas el aumento alcanzó 2,7 puntos porcentuales a 17,4%, en las pequeñas el avance fue 7,9 puntos porcentuales a 28,2%, en las medianas el incremento fue 7,1 puntos porcentuales a 54,5% y en las grandes éste fue de 7,9 puntos porcentuales a 76,1%.
- **Los servicios ofrecidos en los sitios web exhiben comportamientos diversos.** En efecto, un 9,2% de las empresas que cuenta con sitio web permite pagar en línea, lo que representa un avance de 4,8 puntos porcentuales respecto a 2009, mientras que la realización de transacciones con proveedores es permitida por un 4,0% de las empresas (aumento de 1,6 puntos porcentuales). En tanto, si bien un 93,4% de las empresas permite conocer detalles de la empresa en su sitio, el servicio presenta un retroceso de 4,9 puntos porcentuales.

## Principales estadísticas según tamaño de empresa<sup>1</sup>

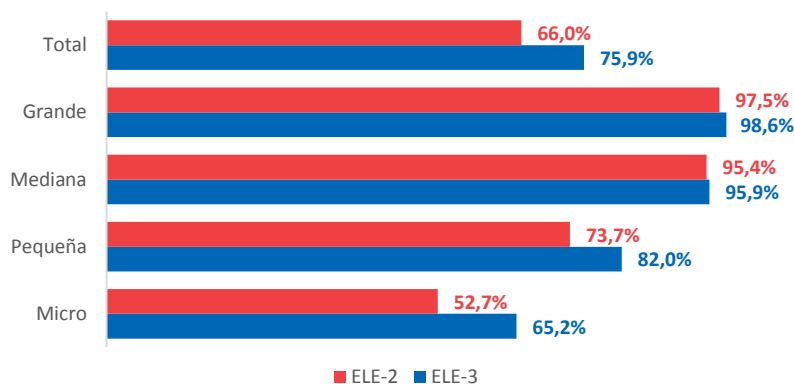
**Cuadro N°1:** Tipos de software utilizados durante 2009 y 2013  
(Porcentajes respecto al total de empresas)

Software	Micro		Pequeña		Mediana		Grande		Total	
	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3
Software básicos de oficina (office, openoffice, navegador)	48,2%	66,5%	66,9%	80,3%	86,1%	85,9%	91,9%	91,7%	60,1%	74,9%
Software de administración (contabilidad, finanzas, ERP, facturación)	7,4%	8,4%	21,4%	21,8%	63,8%	62,9%	87,4%	87,3%	19,5%	20,7%
Software de ventas, marketing y gestión de clientes (control de cajas, puntos de venta y similares)	1,6%	1,5%	4,2%	5,9%	16,0%	17,1%	31,2%	30,9%	4,6%	5,5%
Software específico del giro (sistemas de reservas, control de procesos, trazabilidad, entre otros)	2,9%	3,1%	6,8%	7,5%	24,1%	18,1%	43,5%	40,1%	7,2%	7,3%
Software de mantención de informáticos (antivirus, firewall, sistemas de encriptación, entre otros)	8,4%	10,0%	17,3%	19,6%	45,5%	42,8%	71,1%	72,4%	16,6%	18,5%
Ninguno	49,9%	5,5%	29,4%	2,6%	6,2%	0,8%	2,7%	0,1%	36,7%	3,7%

Fuente: Elaboración propia en base a la Segunda y Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas

Nota: En la ELE-2 sólo 7.042 de 7.062 empresas respondió el módulo de Tecnologías de la información y comunicación, por lo que la presente tabla está construida sobre ese total.

**Gráfico N°1:** Distribución de las empresas que utilizan Internet  
(Porcentajes respecto al total de empresas)

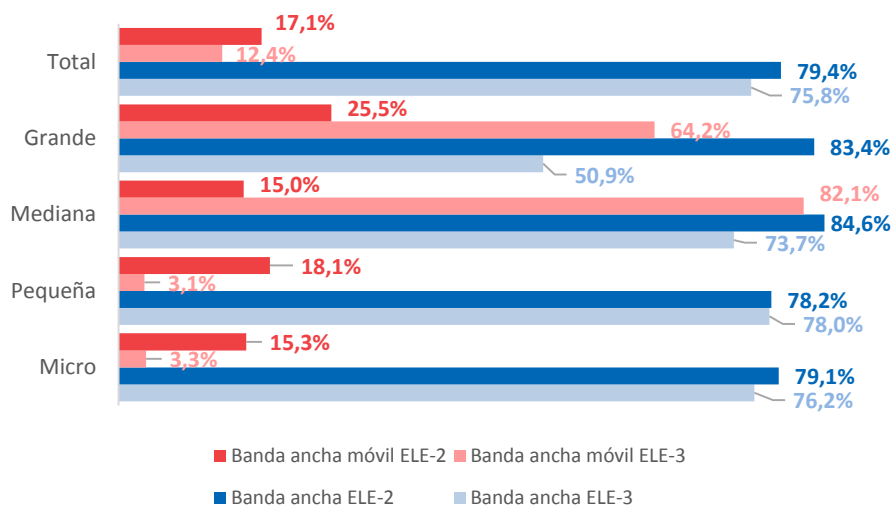


Fuente: Elaboración propia en base a la Segunda y Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas

Nota: En la ELE-2 a las empresas se les preguntó por su disponibilidad de Internet, no por su utilización. Para comparar los resultados de ambas versiones se ha supuesto que aquellas empresas que contaban con acceso a Internet efectivamente lo utilizaban.

<sup>1</sup> Se consideran micro aquellas empresas cuyas ventas anuales se ubicaron entre 800,01 y 2.400 UF, pequeñas aquellas que registraron ventas entre 2.400,01 y 25.000 UF, medianas las que vendieron entre 25.000,01 y 100.000 UF, y grandes a las que vendieron por sobre 100.000 UF.

**Gráfico N°2:** Distribución de las empresas que acceden a Internet vía banda ancha fija y móvil<sup>2</sup> (Porcentajes respecto al total de empresas que utilizan Internet)



Fuente: Elaboración propia en base a la Segunda y Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas

**Cuadro N°2:** Trámites realizados en línea en el sitio del Servicio de Impuestos Internos (Porcentajes respecto al total de empresas que utilizan Internet)

Trámite	Micro		Pequeña		Mediana		Grande		Total	
	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3
Pago de IVA (Formulario 29)	70,1%	78,8%	76,7%	83,4%	85,8%	90,4%	94,5%	94,3%	75,9%	82,7%
Declaración de renta	71,3%	72,9%	80,9%	74,2%	86,6%	88,0%	92,4%	93,1%	78,4%	75,6%
Emisión de factura electrónica	6,7%	9,1%	7,4%	16,9%	13,4%	22,0%	29,0%	47,4%	8,7%	15,6%
Pago de contribuciones	24,4%	21,0%	33,0%	36,1%	44,4%	52,2%	50,4%	59,8%	31,6%	32,7%
Inicio de actividades	14,4%	14,0%	12,7%	13,7%	15,6%	17,1%	18,9%	24,1%	13,9%	14,5%
Otro	0,9%	4,7%	0,7%	3,9%	0,9%	3,0%	2,1%	4,0%	0,9%	4,1%

Fuente: Elaboración propia en base a la Segunda y Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas

**Cuadro N°3:** Trámites realizados en línea en el sitio de la Dirección del Trabajo (Porcentajes respecto al total de empresas que utilizan Internet)

Trámite	Micro		Pequeña		Mediana		Grande		Total	
	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3
Constancias	16,5%	20,3%	33,0%	35,0%	47,7%	57,6%	48,4%	60,1%	28,9%	32,4%
Carta de aviso (despido de trabajadores)	16,9%	19,8%	33,9%	37,1%	54,5%	61,9%	53,8%	65,0%	30,3%	33,7%
Certificado de cumplimiento de obligaciones	7,9%	14,4%	20,1%	25,4%	28,3%	37,7%	32,1%	47,0%	16,8%	23,1%
Certificado de antecedentes laborales	9,8%	18,6%	18,6%	26,9%	30,2%	40,0%	33,4%	49,6%	17,0%	25,8%
Otro	0,2%	2,5%	0,3%	2,5%	0,7%	0,5%	0,7%	1,7%	0,3%	2,3%

Fuente: Elaboración propia en base a la Segunda y Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas

<sup>2</sup> Banda ancha móvil no incluye la conexión desde dispositivos móviles

**Cuadro N°4:** Trámites realizados en línea  
(Porcentajes respecto al total de empresas que utilizan Internet)

Trámite	Micro		Pequeña		Mediana		Grande		Total	
	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3
Pago de cotizaciones previsionales vía Previred	52,0%	58,8%	70,6%	73,0%	79,1%	86,3%	80,8%	86,0%	64,9%	69,2%
Registro de marcas comerciales en INAPI	3,6%	1,7%	3,3%	4,9%	6,4%	8,5%	8,8%	10,8%	4,0%	4,2%
Autorización de informes sanitarios	1,5%	1,0%	2,2%	2,6%	5,6%	5,7%	7,6%	9,1%	2,5%	2,5%
Trámites municipales	13,3%	15,7%	15,8%	21,2%	25,2%	31,9%	27,9%	40,1%	16,3%	20,8%

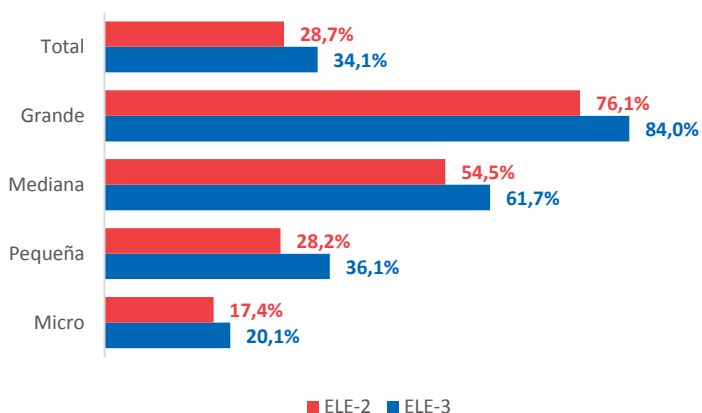
Fuente: Elaboración propia en base a la Segunda y Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas

**Cuadro N°5:** Realización de comercio electrónico durante 2009 y 2013  
(Porcentajes respecto al total de empresas que utilizan Internet)

Operación	Micro		Pequeña		Mediana		Grande		Total	
	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3
Sólo compras	5,0%	13,2%	3,2%	21,0%	4,4%	27,7%	4,2%	29,7%	4,0%	18,9%
Sólo ventas	6,9%	1,8%	8,6%	3,1%	9,9%	2,0%	8,9%	2,4%	8,1%	2,5%
Compras y ventas	2,7%	17,7%	5,3%	21,8%	5,6%	27,1%	5,7%	35,5%	4,4%	21,2%
Total que realiza comercio electrónico	14,5%	32,7%	17,2%	45,9%	19,9%	56,7%	18,8%	67,6%	16,5%	42,6%

Fuente: Elaboración propia en base a la Segunda y Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas

**Gráfico N°3:** Distribución de las empresas que tienen sitio web  
(Porcentajes respecto al total de empresas que usan Internet)



Fuente: Elaboración propia en base a la Segunda y Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas

**Cuadro N°6:** Servicios ofrecidos por la empresa en su sitio web  
(Porcentajes respecto al total de empresas que cuenta con sitio web)

Servicio	Micro		Pequeña		Mediana		Grande		Total	
	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3	ELE-2	ELE-3
Permite conocer detalles de la empresa, sus productos y servicios	99,4%	87,1%	97,7%	94,8%	98,4%	95,3%	98,6%	97,7%	98,3%	93,4%
Permite hacer preguntas y contactarse con la empresa	64,5%	62,2%	70,0%	72,7%	73,8%	70,6%	78,5%	78,7%	70,4%	70,6%
Permite pagar en línea	4,5%	11,1%	3,2%	8,4%	6,1%	8,7%	6,7%	10,0%	4,4%	9,2%
Permite obtener información de facturación	2,5%	0,0%	3,1%	6,0%	5,3%	4,7%	10,3%	10,0%	4,2%	4,9%
Permite la realización de transacciones a proveedores	1,7%	0,0%	1,4%	4,7%	3,5%	5,5%	5,7%	6,7%	2,4%	4,0%
Permite vender en línea con entrega fuera de línea	6,8%	1,6%	9,2%	5,7%	8,5%	3,2%	9,9%	6,0%	8,6%	4,4%
Permite vender en línea con entrega/descarga online de productos	1,3%	0,0%	2,4%	1,4%	1,7%	1,3%	3,1%	2,2%	2,1%	1,1%
Permite realizar el seguimiento de compras y ventas	4,4%	1,5%	2,2%	3,8%	4,8%	2,8%	6,5%	6,2%	3,7%	3,4%

Fuente: Elaboración propia en base a la Segunda y Tercera Encuesta Longitudinal de Empresas