

Resultados Cuestionario de Brechas Digitales

En este documento se presentarán los principales resultados del Cuestionario de Brechas Digitales enfocado en Empresarios, específicamente microempresarios y PYMES, de la Región de Tarapacá, considerando la división de empresas por ingresos anuales (Tabla 1).

Tabla 1 : Tipos de empresa categorizadas por ingresos anuales por ventas, servicios y otras actividades del giro en el último año calendario.

Microempresa	Microempresa Menos de 2.400 UF
Pequeña empresa	Más de 2.400 UF y menos de 25.000 UF
Mediana empresa	Más de 25.000 UF y menos de 100.000 UF
Gran empresa	Más de 100.000 UF

Nuestro objetivo en este estudio era determinar las principales características de los empresarios de la Región de Tarapacá, buscando determinar cómo las brechas digitales están afectando su desempeño, intentando identificar situaciones de mejora.

1. Determinación del número de encuestados.

El Servicio de Impuestos Internos (SII) el segundo semestre de cada año sube a su plataforma de “Estadísticas de Empresas” información estadística del número de empresas, montos de ventas, entre otros calificados por zona geográfica, actividad económica, tamaño según ventas y género asociado al RUT, los datos considerados corresponden a los datos de empresas del año 2019.

Un contribuyente se clasifica como empresa si cumple uno o más de los siguientes atributos:

- Es identificado como contribuyente de 1a Categoría.
- Presenta declaración jurada 1887.
- Presenta declaración jurada 1827.
- Es declarante vigente de IVA.

Dado lo anterior, tenemos información incompleta, dado que no estamos considerado a las empresas informales, además de no tener la información de cómo estas empresas se dividen en los distintos rubros.

Para solucionar esto se utilizó la Sexta Encuesta de Microemprendimiento (EME) para obtener los porcentajes de microempresas de la Región de Tarapacá que no están formalizadas en el SII y así expandir el total de empresas a un número más concreto, de esto se concluye que de la región de Tarapacá, el 47.2% de los encuestados

presentan un alto nivel de informalidad, es decir, no cuentan con un registro contable, patente municipal ni el inicio de actividades en el SII , esto se usó para expandir los datos obtenidos por el SII(Tabla 2).

Tabla 2 : Número de empresas con SII y expandidas por la VI Encuesta de Microemprendimiento

	a.- Número de empresas SII Región de Tarapacá	b.- Numero de empresas SII Región de Tarapacá Expandido por EME
Micro	6.703	9.867
Pequeña	3.400	3.400
Mediana	633	633
Total	10.736	13.900

Se utilizó la siguiente fórmula para detectar el tamaño muestral, donde : N = Tamaño de la Población, e = Margen de error, z = Cuantil normal (asociado al nivel de confianza).

$$Tamaño\ muestra = \frac{\frac{z^2 p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 p(1-p)}{e^2 N}\right)}$$

Para ambos casos consideraremos un nivel de confianza del 95% (z=1.96), lo que indica un tamaño muestral de 370 encuestados para los datos normales y de 374 en los datos expandidos. Dada esta mínima diferencia en encuestados se decidió ir por la primera opción.

Además se utilizó la Información de Empresas del Servicio de Impuestos Internos para obtener los porcentajes de empresas por rubros económicos (Tabla 3), esto y la información anterior nos permite definir un muestreo por cuotas con un total de 370 encuestados esperados (Tabla 4).

Tabla 3: Distribución de los rubros económicos en la Región de Tarapacá

Rubros Económicos	Porcentajes
Industria Manufacturera	6,01 %
Construcción o Actividades Inmobiliarias	10,69 %
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	38,83 %
Transporte y almacenamiento	11,43 %
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	9,02 %
Otros	24,02 %

Tabla 4: Totales muestrales esperados

Rubros Económicos	Numero de Encuestados
Industria Manufacturera	22
Construcción o Actividades Inmobiliarias	40
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	144
Transporte y almacenamiento	42
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	33
Otros	89
Total muestral real	370
Total muestral esperado	371

2. Principales resultados

En la Tabla 5 se presenta el número de encuestas contestadas por rubros económicos, se logró encuestar a 140 personas, correspondientes a un 37% del total deseado, en donde la mayor discrepancia se encontró en el número de empresas de Construcción o Actividades Inmobiliarias, en donde sólo se encuestaron a 2 de los 40 deseados.

Tabla 5: Número de encuestas contestadas.

Rubros Económicos	Encuestados Esperados		Encuestados Reales	
	Total	Proporción	Total	Proporción
Industria Manufacturera	22	5.9%	6	4.2%
Construcción o Actividades Inmobiliarias	40	10.8%	2	1.4%
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	144	38.9%	39	27.8%
Transporte y almacenamiento	42	11.3%	4	2.8%
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas	33	8.9%	25	17.8%
Otros	89	24%	64	45.7%
TOTAL	370	-	370	.

La mayoría de los encuestados (72.1%) son de la comuna de Iquique, siendo Alto Hospicio la segunda mayoría (11.9%).

En las empresas para el 50% de ellas los medios digitales son fundamentales para fines del negocio o actividad, de hecho un 76.6% de los encuestados totales utilizan

internet diariamente para labores de su trabajo, aún más, sólo un 1.6% de los encuestados no utilizan internet en sus labores.

Se ve que el uso de computadores es fundamental, siendo sólo un 4.8% de los encuestados los que no utilizan en sus negocios. En el caso de los dispositivos móviles el 100% de los encuestados los utilizan en el negocio.

En temas de tecnologías digitales el 98.2% de los encuestados usan aplicaciones de celular para su emprendimiento, esto se reduce a un 88.7% en el uso de programas de computados y a 87.8% en el uso de sitios web relacionados con su negocio. Aunque un amplio porcentaje de ellos indica no saber usar estas herramientas de manera eficiente, teniendo así problemas de gestión.

3.- Conclusiones

En los encuestados vemos un alto nivel de presencia digital, pero esto no se ve directamente relacionado con el conocimiento total de cómo usar estas plataformas y de qué acciones tomar con las herramientas que ellos tienen.

Se recomienda explotar las capacitaciones en estos temas, centrándose en instancias que permitan darle a entender al trabajador la importancia de la madurez digital y como esto puede mejorar y disparar el rendimiento de su negocio, especialmente en temas de Marketing Digital. Buscando generar en el microempresario la necesidad de formalizarse y transformar su estrategia de trabajo.

ANEXO

Tabla 1:Comuna donde opera principalmente

Respuesta	Porcentaje
Alto Hospicio	11.93% (21)
Camiña	0.57% (1)
Colchane	1.14% (2)
Huara	1.14% (2)
Iquique	72.16% (127)
Pica	5.68% (10)
Pozo Almonte	7.39% (13)

Tabla 2: ¿Se utilizan tecnologías digitales para fines de su negocio o actividad por cuenta propia? Tales como computadores, celulares, dispositivos móviles, internet, apps, etc.

Respuesta	Porcentaje
No se utilizan tecnologías digitales	2% (3)
Se utilizan en un grado importante	29% (38)
Se utilizan en un grado poco importante	18% (24)
Se utilizan y son centrales al funcionamiento del negocio	50% (66)

Tabla 3: Para su negocio o actividad por cuenta propia, ¿utilizan internet?

Respuesta	Porcentaje
No usamos	0.78% (1)
No, pero tenemos considerado utilizar en el corto/mediano plazo	1.56% (2)
Usamos pocas veces por semana	14.84% (19)
Usamos casi todos los días	6.25% (8)
Usamos todos los días	40.62% (52)
Usamos varias veces al día	35.94% (46)

Tabla 4: ¿Por qué no utilizan internet en su negocio?

Respuesta	Porcentaje
Si utilizamos internet.	98.30% (173)
No es necesario por el tamaño o tipo de negocio	0.57% (1)
No sabemos cómo usar internet	1.14% (2)

Tabla 5: En su negocio, ¿se utilizan computadores con fines relacionados a su negocio?

Respuesta	Porcentaje
No usamos	4.8% (6)
Usamos pocas veces por semana	18.3% (23)
Usamos casi todos los días	15.9% (20)
Usamos todos los días	31.7% (40)
Usamos varias veces al día	29.4% (37)

Tabla 6: En su negocio, ¿se utilizan dispositivos móviles (como celulares, tablets) con fines laborales?

Respuesta	Porcentaje
Usamos pocas veces por semana	18.3% (23)
Usamos casi todos los días	6.3% (8)
Usamos todos los días	36.5% (46)
Usamos varias veces al día	38.9% (49)

Tabla 7: Los dispositivos digitales de su negocio, ¿son suficientes de acuerdo a sus necesidades?

Respuesta	Porcentaje
No usamos	1.6% (2)
Son insuficientes	31.2% (39)
Son medianamente suficientes	40.0% (50)
Son suficientes	27.2% (34)

Tabla 8: En su día a día, ¿utilizan programas de computador (software) para fines relacionados a su negocio? Por ejemplo, Word, Excel, etc.

Respuesta	Porcentaje
No usamos	11.3% (14)
Usamos pocas veces por semana	18.5% (23)
Usamos casi todos los días	20.2% (25)
Usamos todos los días	26.6% (33)
Usamos varias veces al día	23.4% (29)

Tabla 9: En su día a día, ¿utilizan aplicaciones de celular o tablet para fines relacionados a su negocio? Por ejemplo, Whatsapp, Telegram, Office, Zoom, etc.

Respuesta	Porcentaje
No usamos	0.8% (1)
Usamos pocas veces por semana	17.7% (22)
Usamos casi todos los días	8.9% (11)
Usamos todos los días	33.9% (42)
Usamos varias veces al día	38.7% (48)

Table 10: En su día a día, ¿utilizan aplicaciones web o sitios web para fines relacionados a su negocio? Por ejemplo, Gmail, Google Docs, SAP, ERP, etc.

Respuesta	Porcentaje
No usamos	12.2% (15)
Usamos pocas veces por semana	14.6% (18)
Usamos casi todos los días	19.5% (24)
Usamos todos los días	28.5% (35)
Usamos varias veces al día	25.2% (31)

Table 11: Cotidianamente, ¿en su negocio experimentan dificultades al utilizar tecnologías digitales? Por ejemplo, realizar una tarea lentamente porque resulta difícil, tener que pedir ayuda para completar una tarea, cometer errores con frecuencia, no poder hacer algo por desconocer cómo hacerlo...

Respuesta	Porcentaje
No tenemos dificultades, aunque a veces cuesta un poco	22.6% (28)
No tenemos dificultades, las usamos sin problemas	15.3% (19)
Sí tenemos dificultades, pero podemos sobrellevarlas	37.9% (47)
Sí, tenemos dificultades que nos impiden operar correctamente	24.2% (30)

Table 12: ¿Utilizan tecnologías digitales para registrar información? Por ejemplo, tomar notas, redactar, hacer tablas o planillas Excel...

Respuesta	Porcentaje
No usamos	18.4% (23)
Usamos pocas veces por semana	11.2% (14)
Usamos casi todos los días	22.4% (28)
Usamos todos los días	29.6% (37)
Usamos varias veces al día	18.4% (23)

Table 13: ¿Utilizan tecnologías digitales para procesar información? Por ejemplo, sacar cálculos de ventas, contabilidad, análisis de datos, elaboración de reportes...

Respuesta	Porcentaje
No usamos	29.6% (37)

Respuesta	Porcentaje
Usamos pocas veces por semana	12.0% (15)
Usamos casi todos los días	19.2% (24)
Usamos todos los días	23.2% (29)
Usamos varias veces al día	16.0% (20)

Table 14: ¿Utilizan internet para gestionar asuntos internos de su negocio? Por ejemplo, almacenar información, finanzas, inventarios, pagos, etc.

Respuesta	Porcentaje
No usamos	21.60% (27)
Usamos pocas veces por semana	15.20% (19)
Usamos casi todos los días	24.00% (30)
Usamos todos los días	20.00% (25)
Usamos varias veces al día	19.20% (24)

Table 15: ¿En su negocio se usa internet para se realizar trámites en bancos u otras instituciones financieras?

Respuesta	Porcentaje
No usamos	8.80% (11)
Usamos pocas veces por semana	20.80% (26)
Usamos casi todos los días	21.60% (27)
Usamos todos los días	26.40% (33)
Usamos varias veces al día	22.40% (28)

Table 16: ¿Utilizan internet para coordinarse con clientes? Por ejemplo, comunicarse con ellos, resolver sus dudas, concretar ventas...

Respuesta	Porcentaje
No usamos	1.61% (2)
Usamos pocas veces por semana	20.16% (25)
Usamos casi todos los días	11.29% (14)
Usamos todos los días	33.06% (41)
Usamos varias veces al día	33.87% (42)

Table 17: ¿Utilizan internet para coordinarse con sus trabajadores? Por ejemplo, enviarse mensajes, correos, chats grupales...

Respuesta	Porcentaje
No usamos	8.9% (11)
Usamos pocas veces por semana	16.9% (21)
Usamos casi todos los días	14.5% (18)
Usamos todos los días	30.6% (38)
Usamos varias veces al día	29.0% (36)

Table 18: ¿Utilizan internet para coordinarse con sus proveedores? Por ejemplo, comunicarse por correo o chat, gestionar despachos, pagos, facturas...

Respuesta	Porcentaje
No usamos	4.0% (5)
Usamos pocas veces por semana	26.2% (33)
Usamos casi todos los días	19.8% (25)
Usamos todos los días	28.6% (36)
Usamos varias veces al día	21.4% (27)

Table 19: ¿Su negocio tiene presencia en redes sociales? Y si es así, ¿qué tan frecuentemente publican?

Respuesta	Porcentaje
No tiene presencia en redes sociales	12.3% (15)
Sí y se actualiza activamente (publicaciones diarias)	21.3% (26)
Sí, pero se actualiza poco (1 publicación a la semana)	39.3% (48)
Sí, y se actualiza moderadamente (entre 1 y 4 publicaciones a la semana)	27.0% (33)

Table 20: Indique las redes sociales en las que su negocio tiene presencia (puede seleccionar más de una)

Respuesta	Porcentaje
	33.52% (59)
Aún no las utilizamos	0.57% (1)

Respuesta	Porcentaje
Instagram	3.41% (6)
LinkedIn	0.57% (1)
Linkendin	0.57% (1)
Messenger	0.57% (1)
ninguna por el momento	0.57% (1)
No usamos	0.57% (1)
Página web	0.57% (1)
SIN RRSS	0.57% (1)
Twitter	0.57% (1)
WhatsApp	0.57% (1)
Whatssap	0.57% (1)
Facebook	9.66% (17)
Facebook Instagram	27.27% (48)
Facebook Instagram LinkedIn	0.57% (1)
Facebook Instagram Pagina web	0.57% (1)
Facebook Instagram Página web	0.57% (1)
Facebook Instagram Página web asociada a otra empresa	0.57% (1)
Facebook Instagram Tik tok	0.57% (1)
Facebook Instagram Twitter	7.95% (14)
Facebook Instagram Twitter LinkedIn	0.57% (1)
Facebook Instagram Twitter Tik tok	0.57% (1)
Facebook Instagram Twitter WhatsApp Business, Google Business, LinkedIn, YouTube,	0.57% (1)
Facebook Instagram Wasap	0.57% (1)
Facebook Instagram Whatsap	0.57% (1)
Facebook Instagram WhatsApp	0.57% (1)

Respuesta	Porcentaje
Facebook Instagram WhatsApp bussines	0.57% (1)
Facebook Instagram YouTube	0.57% (1)
Facebook Lo	0.57% (1)
Facebook Marketplace	0.57% (1)
Facebook Twitter	1.14% (2)
Facebook Twitter Yuo to be	0.57% (1)
Facebook whassap	0.57% (1)
Facebook WhastApp	0.57% (1)
Facebook WhatsApp	0.57% (1)

Table 21: ¿Su negocio cuenta con presencia online aparte de redes sociales? Ya sea sitio web, registro en mapas online, sitios web de turismo o reseñas... (marque las alternativas que correspondan, o déjelas en blanco si no corresponden)

Respuesta	Porcentaje
	46.02% (81)
2x3.cl	0.57% (1)
Creo que no	0.57% (1)
Directorios de negocios o emprendimientos	0.57% (1)
Directorios de negocios o emprendimientos Sitios de reseñas (TripAdvisor, Trivago, Booking, Yelp, etc.) Pagina corporativa	0.57% (1)
Google business	0.57% (1)
Grupos de negocios/emprendimientos o de ventas	11.93% (21)
Grupos de negocios/emprendimientos o de ventas Mapas online (Google Maps, etc.)	0.57% (1)
Grupos de negocios/emprendimientos o de ventas Mapas online (Google Maps, etc.) WhatsApp Business, Google Business, LinkedIn, YouTube	0.57% (1)

Respuesta	Porcentaje
Grupos de negocios/emprendimientos o de ventas Sitio web de originarias y mercado campesino Indap	0.57% (1)
Grupos de negocios/emprendimientos o de ventas Sitios de ventas (MercadoLibre, Yapo, etc.)	1.14% (2)
Grupos de negocios/emprendimientos o de ventas Sitios de ventas (MercadoLibre, Yapo, etc.) Mapas online (Google Maps, etc.)	0.57% (1)
Mapas online (Google Maps, etc.)	1.14% (2)
Nada	1.14% (2)
no	0.57% (1)
No	1.70% (3)
Se está trabajando en el sitio web, pero aún no está disponible	0.57% (1)
Sitios de reseñas (TripAdvisor, Trivago, Booking, Yelp, etc.)	0.57% (1)
Sitios de ventas (MercadoLibre, Yapo, etc.)	2.84% (5)
solo contactos personales	0.57% (1)
solo whassup	0.57% (1)
Sitio web	14.20% (25)
Sitio web Directorios de negocios o emprendimientos	1.14% (2)
Sitio web Grupos de negocios/emprendimientos o de ventas	1.14% (2)
Sitio web Grupos de negocios/emprendimientos o de ventas Directorios de negocios o emprendimientos	0.57% (1)
Sitio web Grupos de negocios/emprendimientos o de ventas Mapas online (Google Maps, etc.)	1.14% (2)

Respuesta	Porcentaje
Sitio web Grupos de negocios/emprendimientos o de ventas Mapas online (Google Maps, etc.) Directorios de negocios o emprendimientos	0.57% (1)
Sitio web Grupos de negocios/emprendimientos o de ventas Mapas online (Google Maps, etc.) Sitios de reseñas (TripAdvisor, Trivago, Booking, Yelp, etc.)	0.57% (1)
Sitio web Grupos de negocios/emprendimientos o de ventas Sitios de ventas (MercadoLibre, Yapo, etc.)	0.57% (1)
Sitio web Grupos de negocios/emprendimientos o de ventas Sitios de ventas (MercadoLibre, Yapo, etc.) Mapas online (Google Maps, etc.)	0.57% (1)
Sitio web Mapas online (Google Maps, etc.)	1.70% (3)
Sitio web Mapas online (Google Maps, etc.) Directorios de negocios o emprendimientos	1.70% (3)
Sitio web Mapas online (Google Maps, etc.) Galería Tarapatech	0.57% (1)
Sitio web Mapas online (Google Maps, etc.) Sitios de reseñas (TripAdvisor, Trivago, Booking, Yelp, etc.)	0.57% (1)
Sitio web Sitios de ventas (MercadoLibre, Yapo, etc.)	0.57% (1)
Sitio web Sitios de ventas (MercadoLibre, Yapo, etc.) Sitios de reseñas (TripAdvisor, Trivago, Booking, Yelp, etc.)	0.57% (1)

Table 22: ¿Su negocio utiliza internet para vender bienes o servicios online? Ya sea mediante un sitio web, plataformas como MercadoLibre o Facebook Marketplace, por redes sociales, por Whatsapp...

Respuesta	Porcentaje
No	25.6% (31)
No es necesario por el tipo de negocio que tenemos	5.0% (6)

Respuesta	Porcentaje
No, pero lo tenemos considerado en el corto/mediano plazo	9.1% (11)
Sí, pero son la menor parte de nuestras ventas	21.5% (26)
Sí, son la mayor parte de nuestras ventas	38.8% (47)

Table 23: ¿Su negocio tiene presencia en redes sociales? Y si es así, ¿qué tan frecuentemente publican?

Respuesta	Porcentaje
No tiene presencia en redes sociales	12.3% (15)
Sí y se actualiza activamente (publicaciones diarias)	21.3% (26)
Sí, pero se actualiza poco (1 publicación a la semana)	39.3% (48)
Sí, y se actualiza moderadamente (entre 1 y 4 publicaciones a la semana)	27.0% (33)

Table 24: ¿Su negocio ha usado internet para promocionarse o hacerse publicidad? Por ejemplo, comprando avisos de Google, Facebook o Instagram... (marque las alternativas que correspondan, o déjelas en blanco si no corresponden)

Respuesta	Porcentaje
	44.89% (79)
Correos electrónicos masivos	1.14% (2)
Correos electrónicos masivos Facebook	0.57% (1)
Correos electrónicos masivos Facebook Instagram	0.57% (1)
Correos electrónicos masivos Facebook Instagram Otras redes sociales	0.57% (1)
Correos electrónicos masivos Portales de promoción de negocios/emprendimientos Facebook Instagram Otras redes sociales Otros medios publicitarios por internet	0.57% (1)
Facebook	10.80% (19)
Facebook Instagram	20.45% (36)

Respuesta	Porcentaje
Facebook Instagram Otras redes sociales	1.14% (2)
Facebook Instagram Otros medios publicitarios por internet	1.14% (2)
Facebook Otras redes sociales	0.57% (1)
Instagram	2.84% (5)
Otras redes sociales	0.57% (1)
Otros medios publicitarios por internet	0.57% (1)
Portales de promoción de negocios/emprendimientos	1.70% (3)
Portales de promoción de negocios/emprendimientos Facebook Instagram	1.70% (3)
Portales de promoción de negocios/emprendimientos Facebook Otras redes sociales	0.57% (1)
Portales de promoción de negocios/emprendimientos Instagram	0.57% (1)
Portales de promoción de negocios/emprendimientos Instagram Otras redes sociales	0.57% (1)
Publicidad en sitios web	1.70% (3)
Publicidad en sitios web Correos electrónicos masivos Facebook Instagram Otros medios publicitarios por internet	0.57% (1)
Publicidad en sitios web Correos electrónicos masivos Facebook Otras redes sociales	1.14% (2)
Publicidad en sitios web Correos electrónicos masivos Portales de promoción de negocios/emprendimientos Facebook Instagram Otras redes sociales Otros medios publicitarios por internet	1.14% (2)
Publicidad en sitios web Correos electrónicos masivos Portales de promoción de negocios/emprendimientos Facebook Otras redes sociales Otros medios publicitarios por internet	0.57% (1)

Respuesta	Porcentaje
Publicidad en sitios web Facebook Instagram	2.84% (5)
Publicidad en sitios web Portales de promoción de negocios/emprendimientos Facebook	0.57% (1)

Table 25: ¿Utilizan algún programa, aplicación o servicio web especializado para algún aspecto de su negocio? Por ejemplo, software de seguimiento logístico, atención de clientes, GPS, contabilidad, gestión de personal, CRM para relaciones con clientes, ERP para gestión de recursos...

Respuesta	Porcentaje
No	63.6% (75)
No, pero lo tenemos considerado en el corto/mediano plazo	21.2% (25)
Sí, más de un programa o servicio	6.8% (8)
Sí, un programa o servicio	8.5% (10)

Table 26: Indique qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: En nuestro negocio existen personas que manejen conocimientos o habilidades en tecnologías digitales que pueden resultar útiles.

Respuesta	Porcentaje
Muy en desacuerdo	33.33% (40)
En desacuerdo	5.00% (6)
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	37.50% (45)
De acuerdo	5.83% (7)
Muy de acuerdo	18.33% (22)

Table 27: Indique qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: Nuestro negocio tiene o podría obtener los recursos necesarios para invertir en la digitalización de sus operaciones.

Respuesta	Porcentaje
Muy en desacuerdo	36.1% (43)
En desacuerdo	10.1% (12)
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	28.6% (34)
De acuerdo	6.7% (8)

Respuesta	Porcentaje
Muy de acuerdo	18.5% (22)

Table 28: Indique qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: En nuestro negocio hay personas con intención o entusiasmo de integrar tecnologías digitales a su quehacer diario.

Respuesta	Porcentaje
Muy en desacuerdo	39.17% (47)
En desacuerdo	2.50% (3)
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	46.67% (56)
De acuerdo	3.33% (4)
Muy de acuerdo	8.33% (10)

Table 29: ¿Alguna vez han organizado, solicitado o participado en alguna capacitación sobre el uso de tecnologías digitales para el personal de su negocio?

Respuesta	Porcentaje
No	37.8% (45)
No, pero lo tenemos considerado en el corto/mediano plazo	14.3% (17)
Sí, al menos una vez	33.6% (40)
Sí, más de una vez	14.3% (17)

Table 30: ¿Sería posible capacitar al personal de su negocio en el uso de tecnologías digitales?

Respuesta	Porcentaje
No es posible/No lo consideramos necesario	3.3% (4)
Sería muy difícil	5.8% (7)
Sería posible	85.0% (102)
Ya lo hicimos/lo estamos haciendo	5.8% (7)

Table 31: Indique qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: Las tecnologías digitales son o podrían ser parte integral de nuestro negocio.

Respuesta	Porcentaje
Muy en desacuerdo	31.09% (37)

Respuesta	Porcentaje
En desacuerdo	0.84% (1)
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	62.18% (74)
De acuerdo	1.68% (2)
Muy de acuerdo	4.20% (5)

Table 32: Indique qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: Hemos planificado el uso que le damos actualmente a las tecnologías digitales para sacarles el mejor provecho, o bien, hemos experimentado para lograrlo.

Respuesta	Porcentaje
Muy en desacuerdo	43.3% (52)
En desacuerdo	5.0% (6)
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	30.0% (36)
De acuerdo	2.5% (3)
Muy de acuerdo	19.2% (23)

Table 33: Indique qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: Hemos realizado una planificación a futuro del uso que podríamos darle a nuevas, mejores o más tecnologías digitales.

Respuesta	Porcentaje
Muy en desacuerdo	46.7% (56)
En desacuerdo	10.8% (13)
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	23.3% (28)
De acuerdo	4.2% (5)
Muy de acuerdo	15.0% (18)

Table 34: Indique qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: Las tecnologías digitales que usamos actualmente le brindan beneficios (de cualquier tipo) a nuestro negocio.

Respuesta	Porcentaje
Muy en desacuerdo	45.8% (55)
En desacuerdo	2.5% (3)
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	40.8% (49)
De acuerdo	0.8% (1)

Respuesta	Porcentaje
Muy de acuerdo	10.0% (12)

Table 35: Indique qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: Consideramos que, a futuro, un mayor o mejor uso de las tecnologías digitales puede traerle mayores beneficios a nuestro negocio.

Respuesta	Porcentaje
Muy en desacuerdo	33.3% (39)
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	60.7% (71)
De acuerdo	0.9% (1)
Muy de acuerdo	5.1% (6)

Table 36: Indique qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: Consideramos que las tecnologías digitales usadas en nuestro negocio nos permiten diferenciarnos del resto de los negocios.

Respuesta	Porcentaje
Muy en desacuerdo	
En desacuerdo	37.3% (44)
Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	5.1% (6)
De acuerdo	39.0% (46)
Muy de acuerdo	18.6% (22)