

Ecosistema 2026

La Hoja de Ruta Digital para la Mediana Empresa Chilena

Tecnología, Normativa y
Operacionalidad en la Era de la
Integración Profunda.



REPORTE ESTRATÉGICO: Análisis de Tech Stack • Ley 21.719 • Arquitectura RAG
Perspectiva: Mediana Empresa (50-200 Colaboradores)

Resumen Ejecutivo: La Segunda Ola

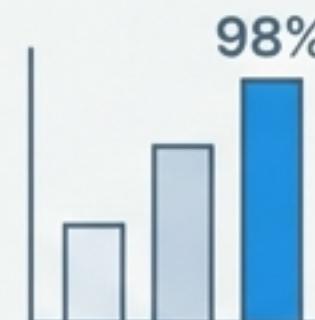
La mediana empresa chilena ha superado la digitalización forzada de la pandemia. El desafío hacia 2026 ya no es la adopción de herramientas aisladas, sino la integración sistémica y la gobernanza de datos bajo un nuevo marco regulatorio.

Enfrentamos una paradoja crítica: las organizaciones son ricas en herramientas pero pobres en integración. Mientras el cumplimiento tributario está resuelto, la inteligencia estratégica de datos permanece fragmentada.

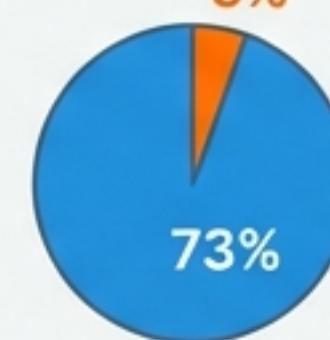


76/100 Índice de Transformación Digital

Nivel de Madurez Actual



98% Tasa de Inversión
Pymes invirtiendo activamente en digitalización



La Brecha de IA
73% 'Tiene' IA vs. 5% 'Usa'
IA Estratégica

El Núcleo Digital: Estrategia de ERP

Segmentación del mercado de software de gestión en Chile

Opción preferente para empresas de 50-200 empleados debido a la integración nativa con normativas locales.



TIER 1: Global / Complejo

Ejemplos: SAP Business One, Oracle NetSuite

→ Alto Costo / IFRS Complejas / Multimoneda

TIER 2: Líderes Locales (Sweet Spot)

Ejemplos: Defontana, Softland, Manager

👤 Cumplimiento Nativo SII / Nómina Chilena / Soporte Local

TIER 3: Nicho / Emergentes

Ejemplos: Laudus, Odoo (Localizado)

↗ Verticales Específicos / Costo Agresivo



Tendencia 2025: Abandono del "Best-of-Breed" en favor de Suites Integrales para eliminar silos de datos.

La Decisión Financiera: SaaS vs. On-Premise

Análisis de Costo Total de Propiedad (TCO)

Costos Visibles

Suscripción Mensual (SaaS)

Crecimiento de Mercado (CAGR):

- ↗ SaaS: +14.5% (Estándar de Cumplimiento)
- ↗ On-Premise: +2.0% (Retirada a Nichos/Minería)

Costos Ocultos / Pasivos

Configuración Inicial

Compra de Hardware

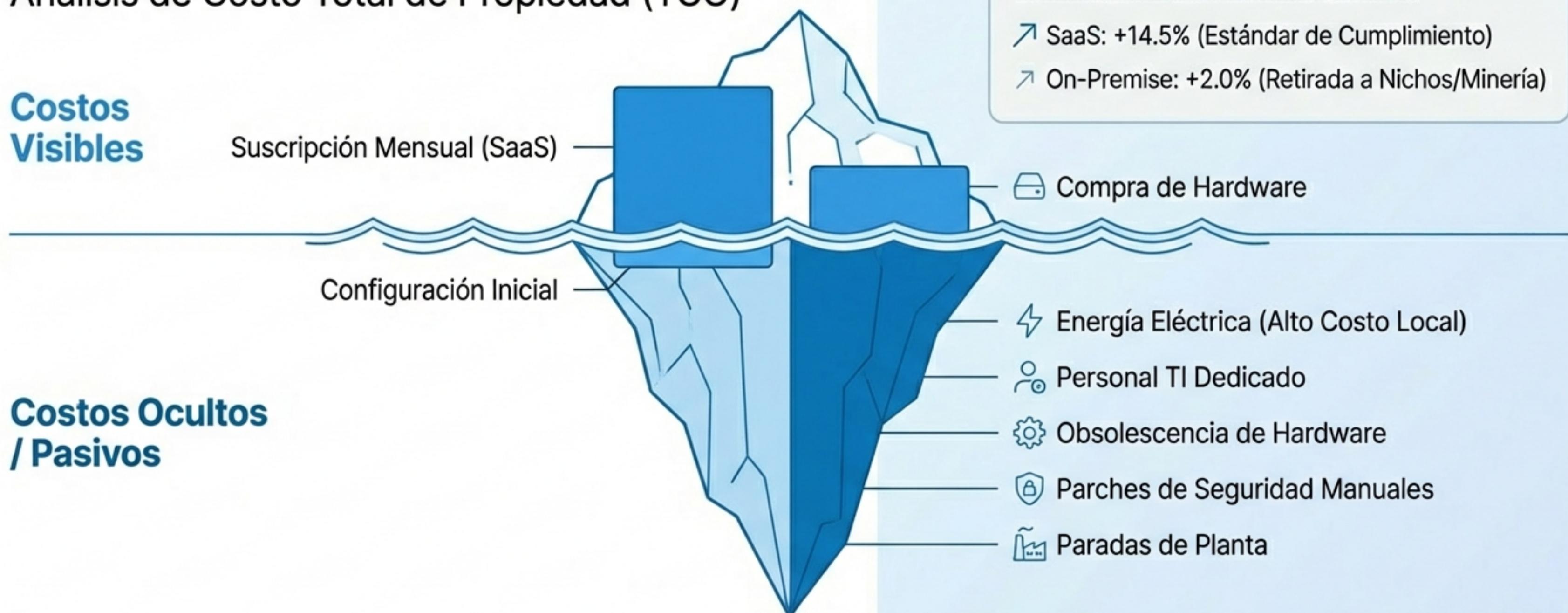
⚡ Energía Eléctrica (Alto Costo Local)

👤 Personal TI Dedicado

⚙️ Obsolescencia de Hardware

🔒 Parches de Seguridad Manuales

停工 Paradas de Planta



Cadena de Valor I: Logística y Operaciones

Bodega & Inventory



Flujo de
Valor
→

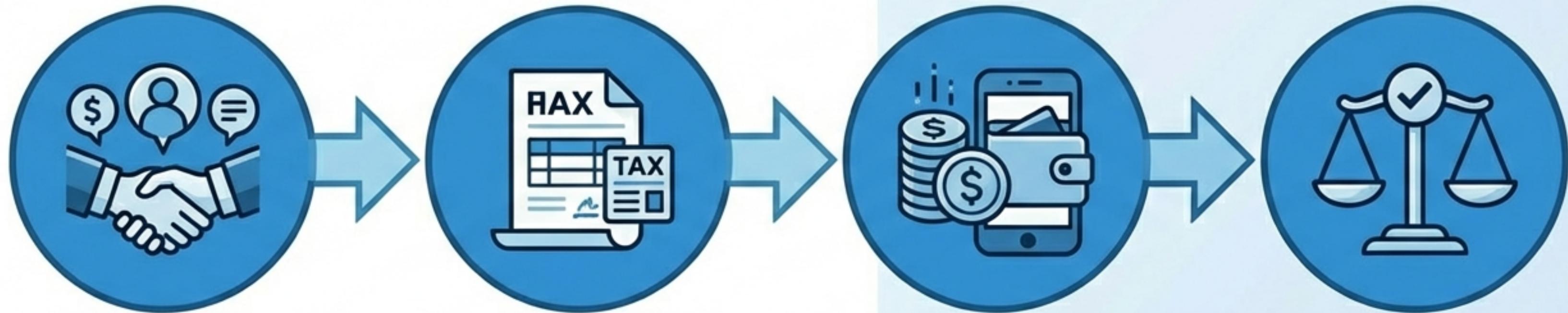
- **Problema:** Inventarios en Excel y quiebres de stock.
- **Tech Stack:** WMS (Altanet, Flexy).
- **Integración:** Orden de Compra (ERP) vs. Recepción Física.

Última Milla & Distribución



- **Problema:** Robos de carga y tráfico urbano.
- **Tech Stack:** TMS (Drivin, Beettrack, SimpliRoute).
- **Beneficio:** Torre de Control en tiempo real. Reducción de costos del 30%.

Cadena de Valor II: Ventas y Fintech



Gestión Comercial (CRM)

Global: Salesforce (Costoso)
vs. Local: Parrotfy (Nativo).

Clave: La venta dispara la factura SII automáticamente.

Facturación

Integración directa con Servicio de Impuestos Internos.

Sin middleware complejo.

Recaudación B2B

Fintech: Khipu / Fintoc.

Reemplazo de la transferencia manual.

Conciliación

Cruce automático: Cartola Bancaria vs. ERP.

Cierre mensual en horas, no días.

La Revolución de RRHH: De la Planilla a la Estrategia

Gestión Dura (Hard HR)

- Cálculo de Nómina
- Actualización automática de parámetros legales (UF, Topes)
- Firma Digital de Liquidaciones



Gestión Blanda (Soft HR)

- Encuestas de Clima
- Beneficios Flexibles
- Evaluaciones de Desempeño

Líderes del Mercado Local: Buk • Talana

RRHH y Cumplimiento Normativo

Tecnología como Escudo Legal



Inteligencia Artificial: El Fin de la Inocencia



Riesgos de LLMs Públicos

- **1. Alucinaciones:** Invención de datos por falta de contexto.
- **2. Fuga de Privacidad:** Exposición de IP y datos de clientes.
- **3. Contexto Cero:** Desconocimiento de políticas internas.

27%

de las empresas experimenta con IA.

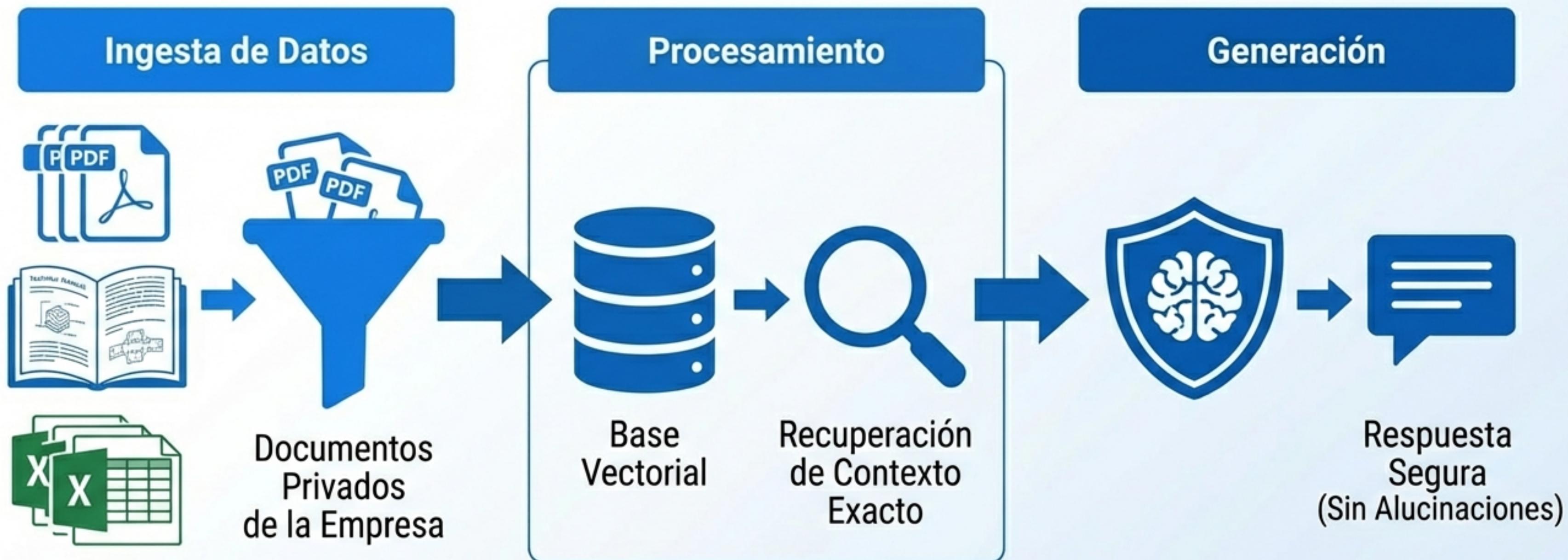
73%

frena la adopción por miedo a la seguridad de datos.

La empresa necesita **razonamiento humano**, pero basado exclusivamente en hechos corporativos **verificables**.

La Solución Segura: Arquitectura RAG

Retrieval-Augmented Generation (Generación Aumentada por Recuperación)



La IA responde usando **SOLO** la información contenida en la **base privada**.

Casos de Uso Real de RAG en Chile



Asistente de RRHH

Scenario: “¿Qué cubre mi seguro dental?”

Outcome: “Respuesta inmediata citando la página exacta de la póliza de salud colectiva.”



Auditoría Legal

Scenario: “Revisión masiva de contratos”

Outcome: “Detección de cláusulas de riesgo en 500 contratos en minutos.”



Soporte Técnico (Terreno)

Scenario: “Consulta de Manuales vía WhatsApp”

Outcome: “Técnicos acceden a diagramas de reparación de maquinaria compleja en sitio.”

El Tsunami Regulatorio: Ley 21.719

Nueva Ley de Protección de Datos Personales



Publicación
(2024)

Sanciones Plenas
(Dic 2026)



El Nuevo Sheriff

Agencia de Protección de Datos independiente con facultades fiscalizadoras.



Las Sanciones

Multas de hasta 20.000 UTM (~USD 1.3M) o el 4% de los ingresos anuales. Riesgo de quiebra para PYMES.



La Acción Requerida

Nombramiento de DPO (Delegado de Protección de Datos) y adopción de "Privacy by Design".

Fronteras Legales: IA y Ciberseguridad

Ley de Inteligencia Artificial (Boletín 16821-19)



- **Clasificación de Riesgo Europea.**
- **RRHH es Alto Riesgo:** Algoritmos de contratación requieren supervisión humana obligatoria para evitar sesgos.



Ley de Ciberseguridad (21.663)



- **Reporte obligatorio de incidentes.**
- **Responsabilidad Compartida en la Nube:** El proveedor asegura la infraestructura, la empresa asegura el acceso y los datos.

Pilares Estratégicos: Hoja de Ruta 2026

Empresa 2026



SaaS Definitivo

Migración total por agilidad de cumplimiento.



Integración de Datos

ERP + CRM + RRHH como una sola verdad.



Adopción RAG

IA productiva, privada y sin riesgos.



Auditoría de Privacidad

Mapa de datos y DPO antes de la fiscalización.



Conclusión: De la Acumulación a la Orquestación

“El desafío no es comprar más software, sino construir una fuente única de verdad.”

La mediana empresa chilena tiene las herramientas. El éxito en 2026 dependerá de la capacidad de orquestar estos sistemas bajo un marco de gobierno de datos estricto.