

# 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

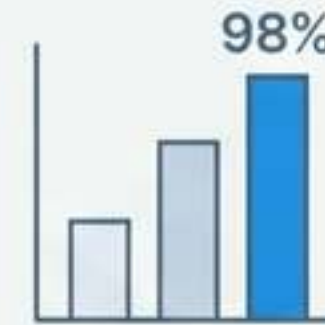
La mediana empresa chilena ha superado la digitalización forzada de la pandemia. El desafío hacia 2026 ya no es la adopción de herramientas aisladas, sino la integración sistémica y la gobernanza de datos bajo un nuevo marco regulatorio.

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)

Compra de Hardware

Configuración Inicial

**Costos Ocultos / Pasivos**

⚡ Energía Eléctrica (Alto Costo Local)

👤 Personal TI Dedicado

⚙️ Obsolescencia de Hardware

🛡️ Parches de Seguridad Manuales

🏭 Paradas de Planta

**Crecimiento de Mercado (CAGR):**

↗ SaaS: +14.5% (Estándar de Cumplimiento)

↗ On-Premise: +2.0% (Retirada a Nichos/Minería)



# Cadena de Valor I:

## Logística y Operaciones

### Bodega & Inventario



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

Flujo de  
Valor



### Última Milla & Distribución



- **Problema:** Robos de carga y tráfico urbano.
- **Tech Stack:** TMS (Drivin, Beetrack, 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



## 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.