

Data Driven 2025

Estudio

El Uso de LOS DATOS

Opinión de líderes de servicio, marketing y tecnología, que permite comprender cómo transforman datos en conocimiento, para impulsar el valor de sus operaciones y respetar la privacidad.

Estudio realizado por el Observatorio de **InsightLab** y **CustomerTrigger**, en colaboración con la **Cámara de Comercio de Santiago de Chile**, **Experian** y Apoyo de **ANDA**.



Cristián M. Maulén

Socio Principal CustomerTrigger
Director InsightLab

www.CristianMaulen.com





INICIANDO

Para los siguientes dos años, los procesos de trabajo **INTELIGENTES** y las interacciones fluidas entre **HUMANOS** y **MÁQUINAS**, serán tan triviales como los sistemas de control financiero.

Existen una serie de características que venimos haciendo seguimiento desde 2016, que están definiendo a la **NUEVA EMPRESA** “basada en datos”.

Avanzar con rapidez permite obtener un gran **VALOR** de las **CAPACIDADES** “basadas en datos”. Por ejemplo, las empresas que utilizan IA, tendrán más probabilidad de **IMPLEMENTAR** prácticas “basadas en datos”.



DataDriven 2025

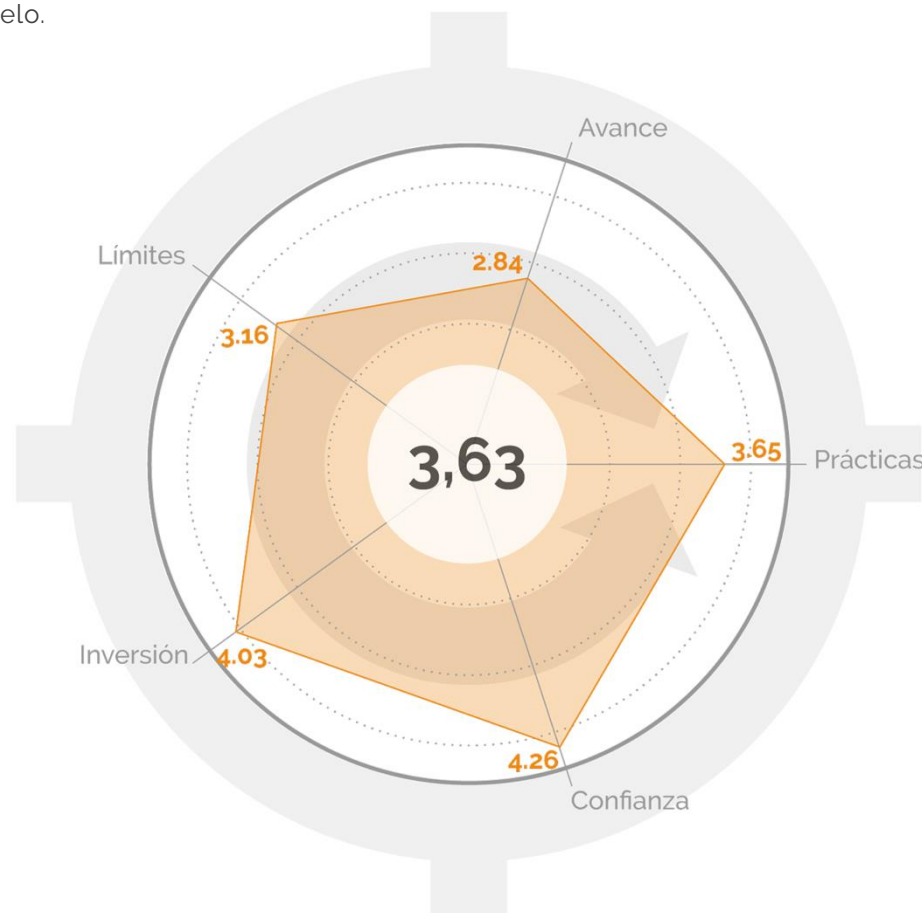
METODOLOGÍA

Panel 182 líderes de *datos, servicio, marketing y tecnología*, registrando sus opiniones en noviembre y diciembre de 2024, donde el 75% cuenta con más de 5 años de experiencia y el 50% con más de 10 años.

El índice promedio ponderado – Data-Driven INDEX–, alcanza en esta medición 3,63 **-73% de la escala-**, un amplio crecimiento con respecto a 2024 con 3,07 *-variación de 18,2%-*.

Niveles de **avance, prácticas, confianza, inversión y límites** en la toma de decisiones basándose en datos.

La IMPORTANCIA es una variable dependiente del modelo.

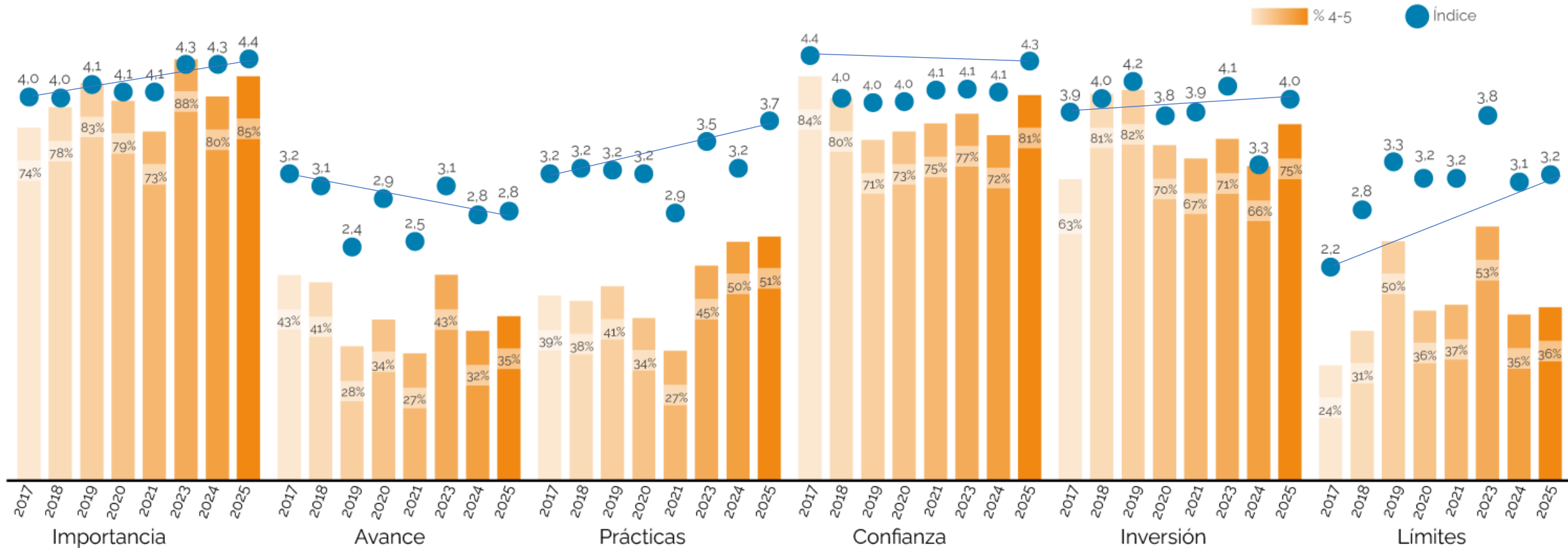


Fuente: DataDriven INDEX 2025. Observatorio InsightLab y CustomerTrigger | © Derechos Reservados 2025 #DataDriven



DataDriven 2017-2025

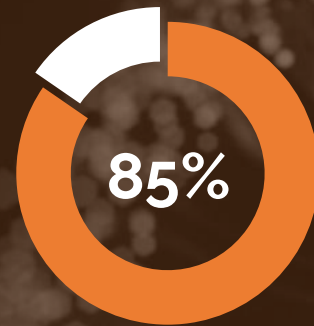
EVOLUTIVO POR AÑO



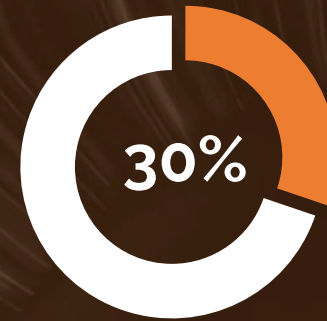
Fuente: DataDriven INDEX 2025. Observatorio InsightLab y CustomerTrigger | © Derechos Reservados 2025 #DataDriven



Importancia vs Conocimiento NUEVA Ley de Datos



*declaró
"importantes" y
"críticos" los datos
para creación de
valor*



*dijo "conocer" la
nueva Ley de Datos,
insuficiente en base
a las cargas
administrativas*



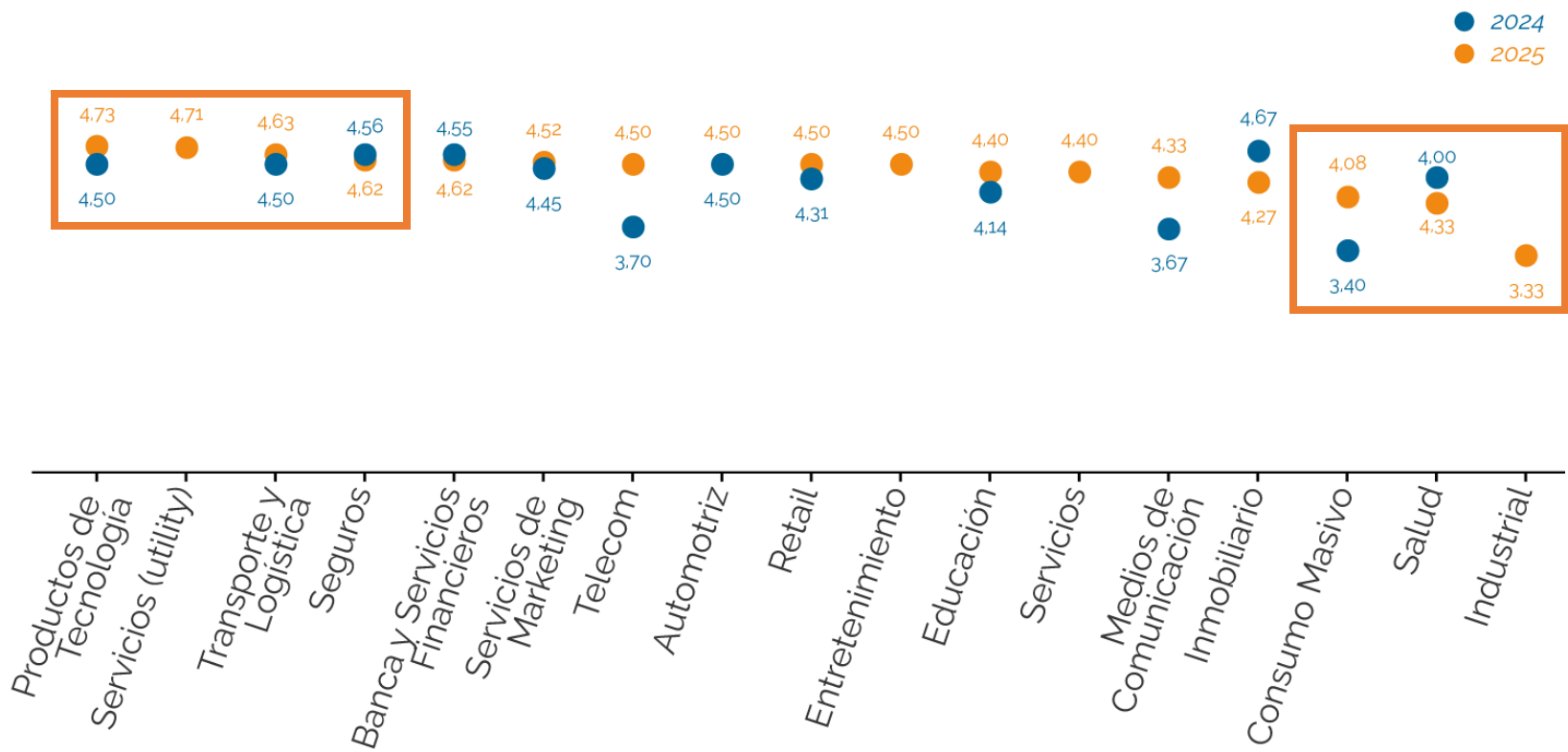
DataDriven 2025

IMPORTANCIA

En términos de la “Importancia” en el “uso de datos” por sector, **“productos de tecnología”, “utility”, “transporte y logística” y “seguros”** son los que declaran mayor importancia a Data-Driven.

En contraste, **“industrial”, “salud” y “consumo masivo”** están al otro lado de la escala.

IMPORTANCIA DATA-DRIVEN: ¿Cuán importante es el Uso de Datos para su organización? | por SECTOR



Fuente: DataDriven INDEX 2025. Observatorio InsightLab y CustomerTrigger | © Derechos Reservados 2025 #DataDriven

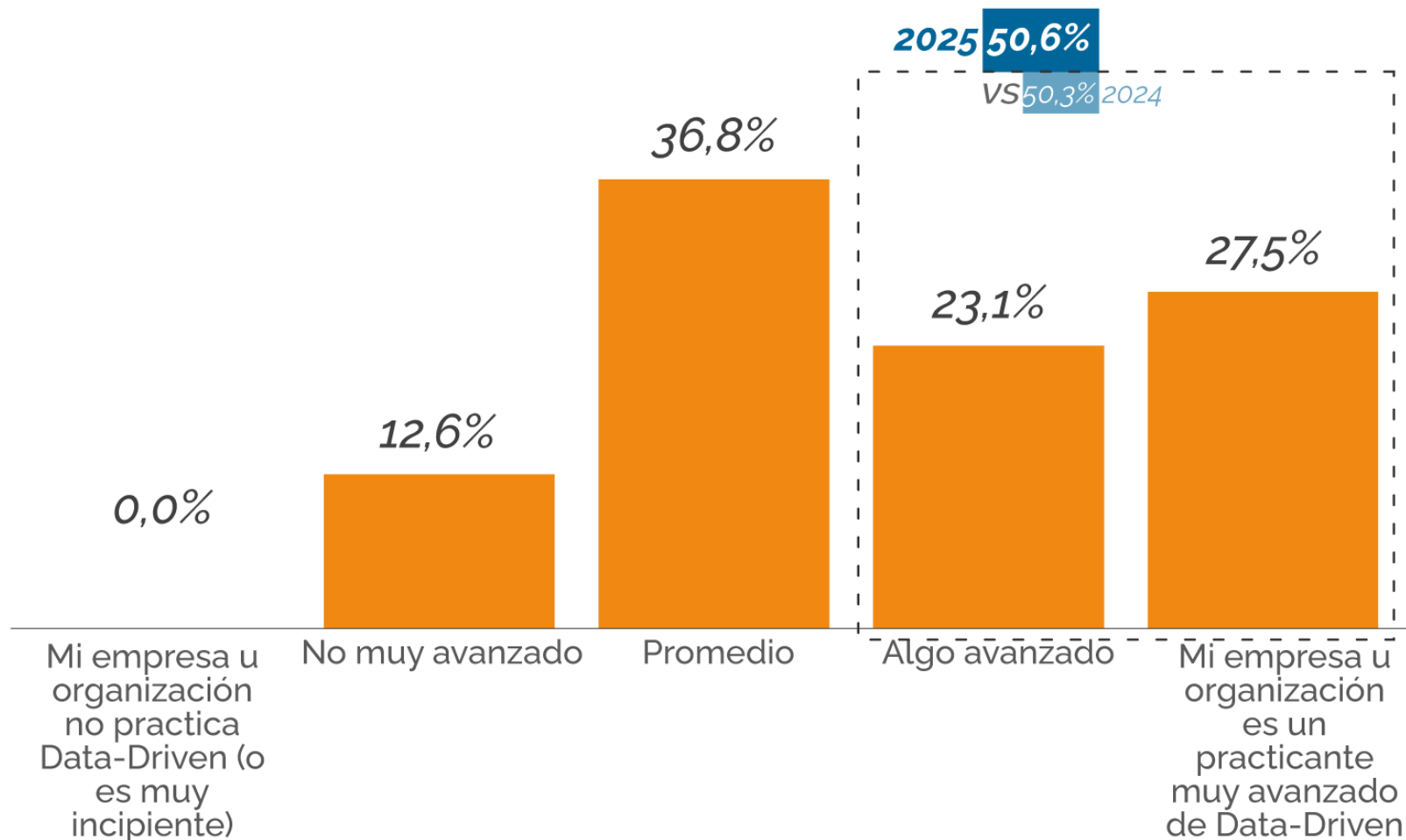


DataDriven 2025 PRÁCTICA

Se mantienen los niveles de práctica, donde una gran mayoría de organizaciones –50,6%– están alcanzando niveles “avanzados” y “muy avanzados” en Data-Driven, versus 50,3% del 2024.

El índice de “Prácticas” se fija en un nivel levemente superior con respecto a 2024, 3,65 versus 3,21.

PRÁCTICAS DATA-DRIVEN: ¿En qué grado hoy su organización realiza la práctica para tomar decisiones basándose en datos?



Fuente: DataDriven INDEX 2025. Observatorio InsightLab y CustomerTrigger | © Derechos Reservados 2025 #DataDriven



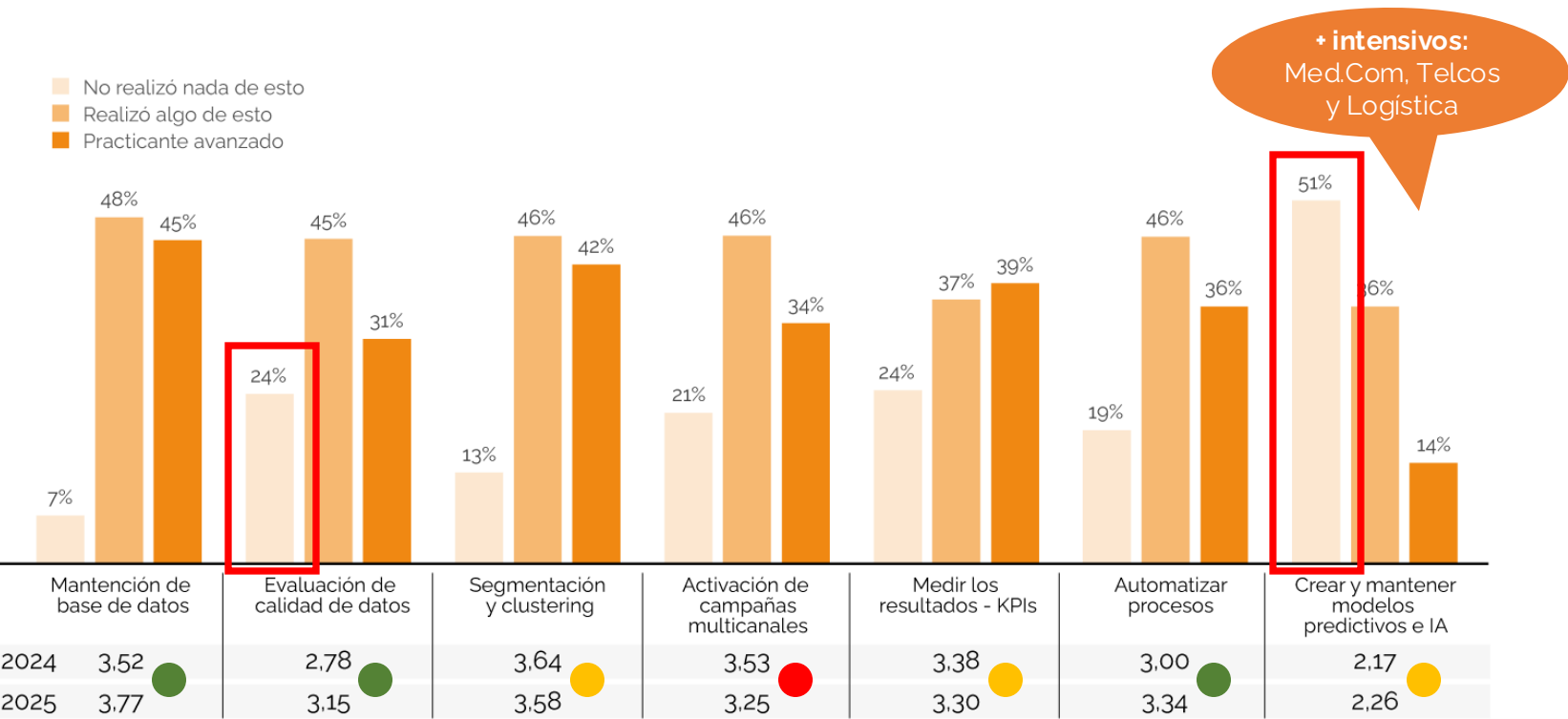
DataDriven 2025

PRÁCTICA

Cuatro de siete prácticas han aumentado levemente, donde “calidad de datos” es la práctica que registra mayor variación, mientras que la de mayor retroceso es “activación de campañas multicanales”.

Considerando que el 24% de las organizaciones no realiza nada en “calidad de datos”, debemos asegurar que la aplicación de tecnologías de “calidad de datos” represente beneficios como sistema de “misión crítica”. Estas deben ofrecer altos niveles de disponibilidad, escalabilidad y desempeño, entregando a los usuarios la máxima facilidad de uso.

PRÁCTICAS DATA-DRIVEN: ¿En qué grado hoy su organización realiza las siguientes prácticas?



Fuente: DataDriven INDEX 2025. Observatorio InsightLab y CustomerTrigger | © Derechos Reservados 2025 #DataDriven



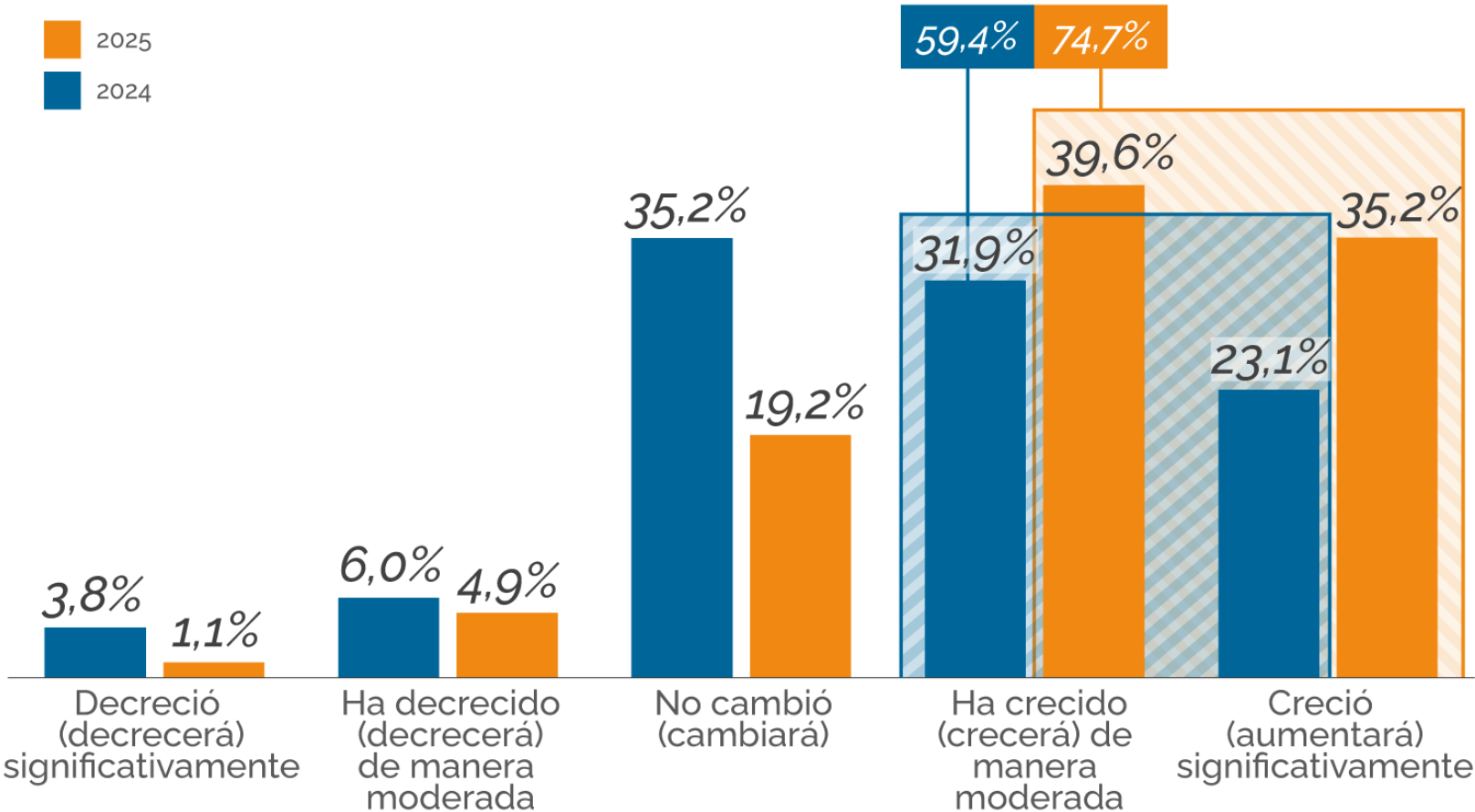
DataDriven 2025

INVERSIONES

Las inversiones continuarán desviándose a Data-Driven en el 2025, ya que **más del 74,7% de los líderes declara que “crecerán” y “aumentarán” sus inversiones en prácticas asociadas al uso de datos.** Para el año 2024 el 54,9% de los líderes se mostró positivo en la dirección de sus esfuerzos de inversión en prácticas asociadas a los datos.

El aumento de las inversiones debe **permitir a los profesionales de datos aprovechar cada vez más una variedad de tipos de bases de datos,** lo que habilita formas más flexibles de organizar los datos.

INVERSIONES DATA-DRIVEN: ¿Cómo ha cambiado en el último año su inversión en Data-Driven? ¿Cómo prevé que cambie su inversión el año que viene?



Fuente: DataDriven INDEX 2025. Observatorio InsightLab y CustomerTrigger | © Derechos Reservados 2025 #DataDriven



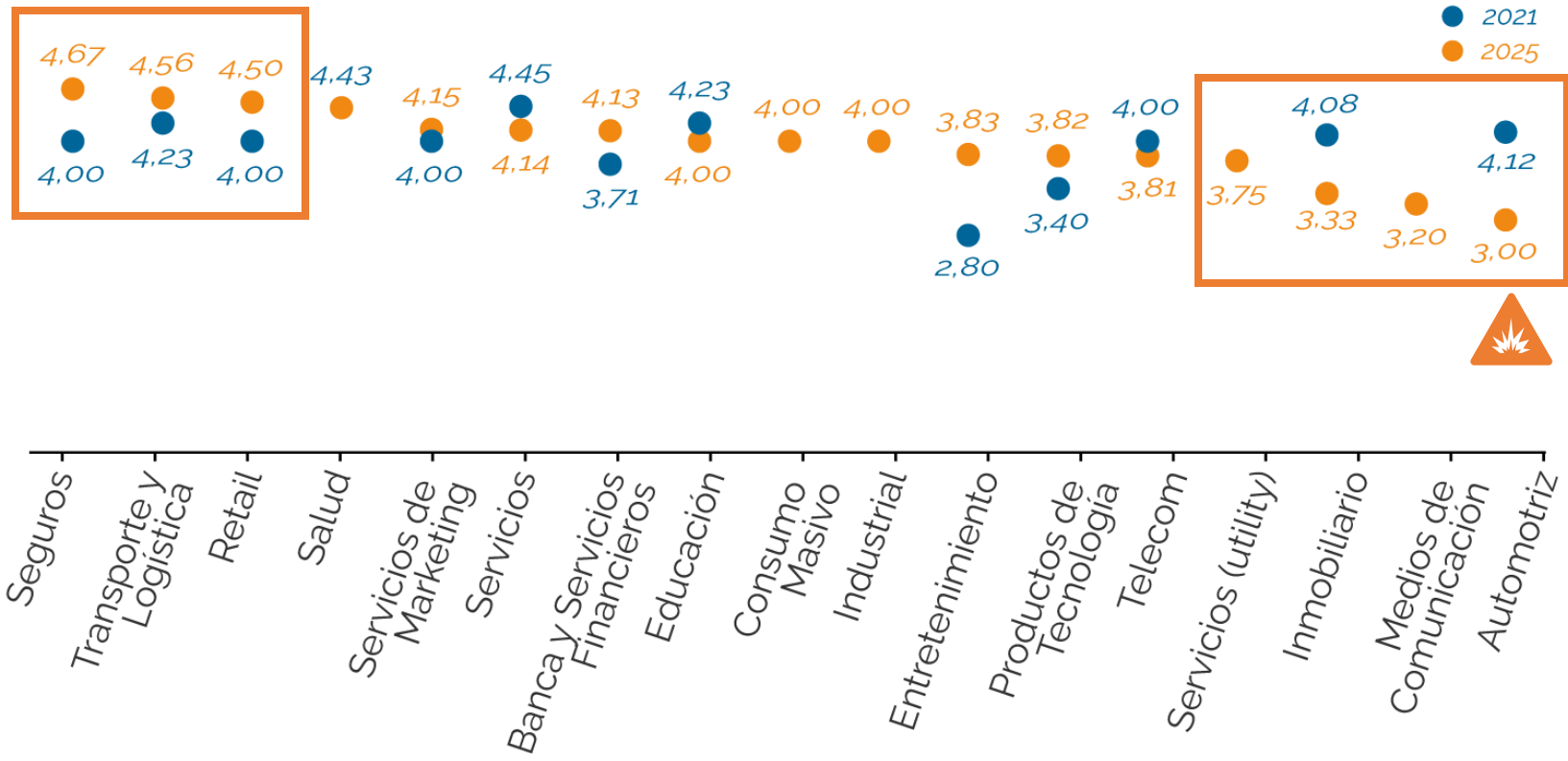
DataDriven 2024

INVERSIONES

Para el año 2025, entre los sectores más dispuestos a movilizar inversiones encontramos a “seguros”, “transporte y logística” y “retail”; mientras que entre los menos dispuestos se encuentran “automotriz”, “medios de comunicación”, “inmobiliario” y “utility”.

Se destaca el descenso del sector automotriz.

INVERSIONES DATA-DRIVEN: ¿Cómo prevé que cambie su inversión el año que viene? Comparativo 2021 versus 2023 | por SECTOR



Fuente: DataDriven INDEX 2025. Observatorio InsightLab y CustomerTrigger | © Derechos Reservados 2025 #DataDriven





DataDriven 2025

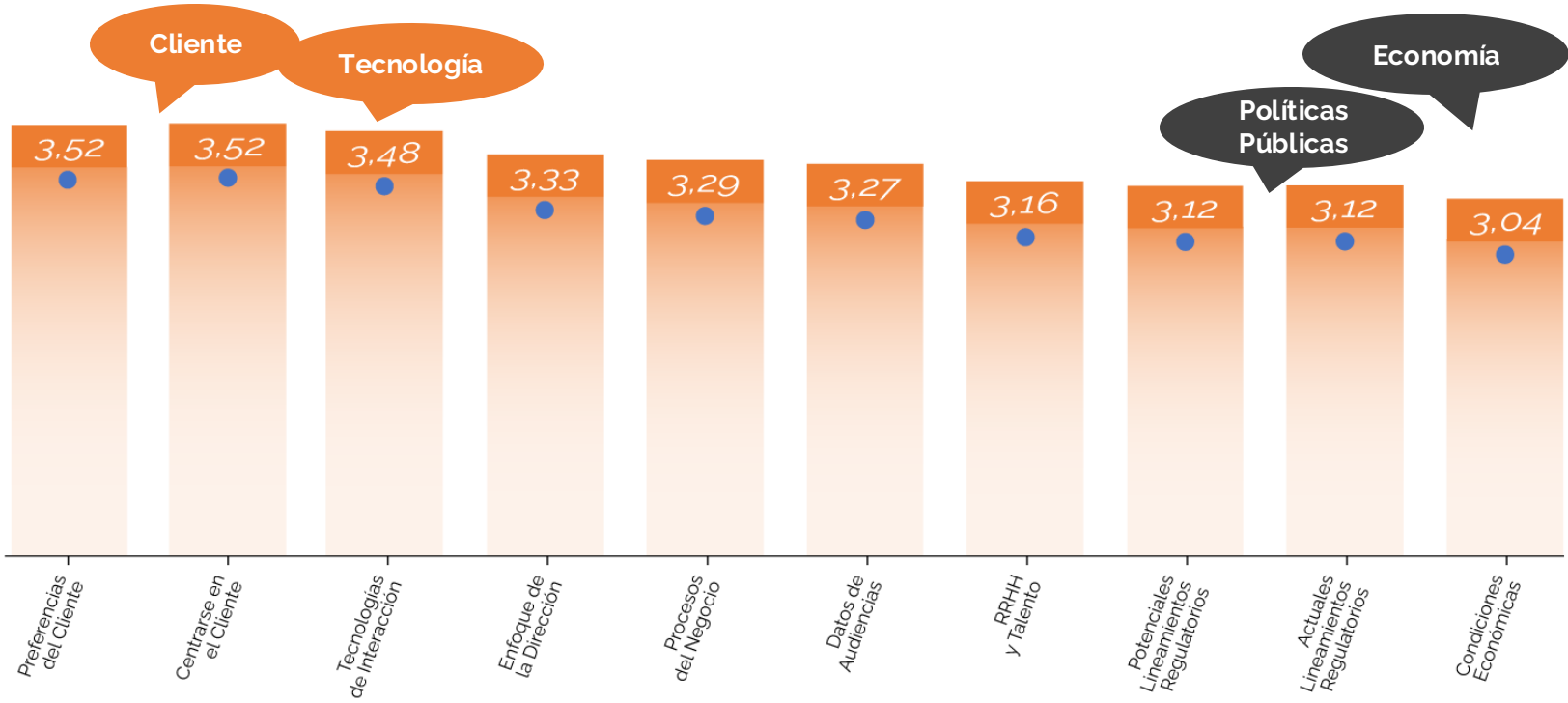
INVERSIONES

LAS “PREFERENCIAS DEL CLIENTE” IMPULSAN LA INVERSIÓN

Si bien para el 2025 nos encontramos con los mismos factores del 2024 que están impulsando la inversión, **para este ejercicio se acentúan.**

En primer lugar, el con **“Deseo de alinearnos con las preferencias de los clientes”** 3,52 para 2025 y 3,39 para 2024, seguido por el **“Deseo de estar centrado en el cliente”** con 3,52 para 2025 y 3,31 para 2024 y la **“Disponibilidad / utilidad de tecnología para administrar la interacción”** con 3,48 para 2025 y 3,20 para 2024.

INVERSIONES DATA-DRIVEN: ¿En qué grado impulsan o inhiben los siguientes factores su inversión en Data-Driven?

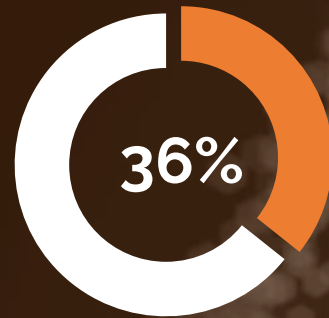


Fuente: DataDriven INDEX 2025. Observatorio InsightLab y CustomerTrigger | © Derechos Reservados 2025 #DataDriven

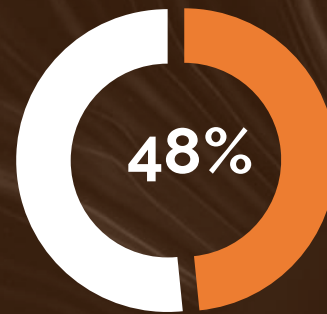




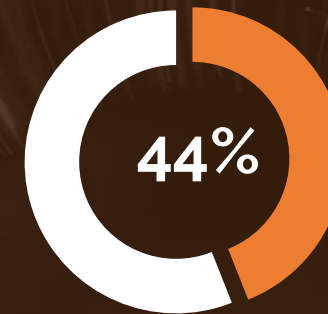
Límites* y Medidas



*afirmó que las **barreras regulatorias** limitan "sustancialmente" y "moderadamente" DataDriven*



*estableciendo políticas internas respecto a **ética y protección de datos***



*generando **procesos** para mejor resguardo de datos personales*

** Límites al acceso de datos, nuevas políticas públicas sobre privacidad, protección de datos y ciberseguridad.*

Fuente: DataDriven INDEX 2024. Observatorio InsightLab y CustomerTrigger | © Derechos Reservados 2024 #DataDriven



DataDriven 2025

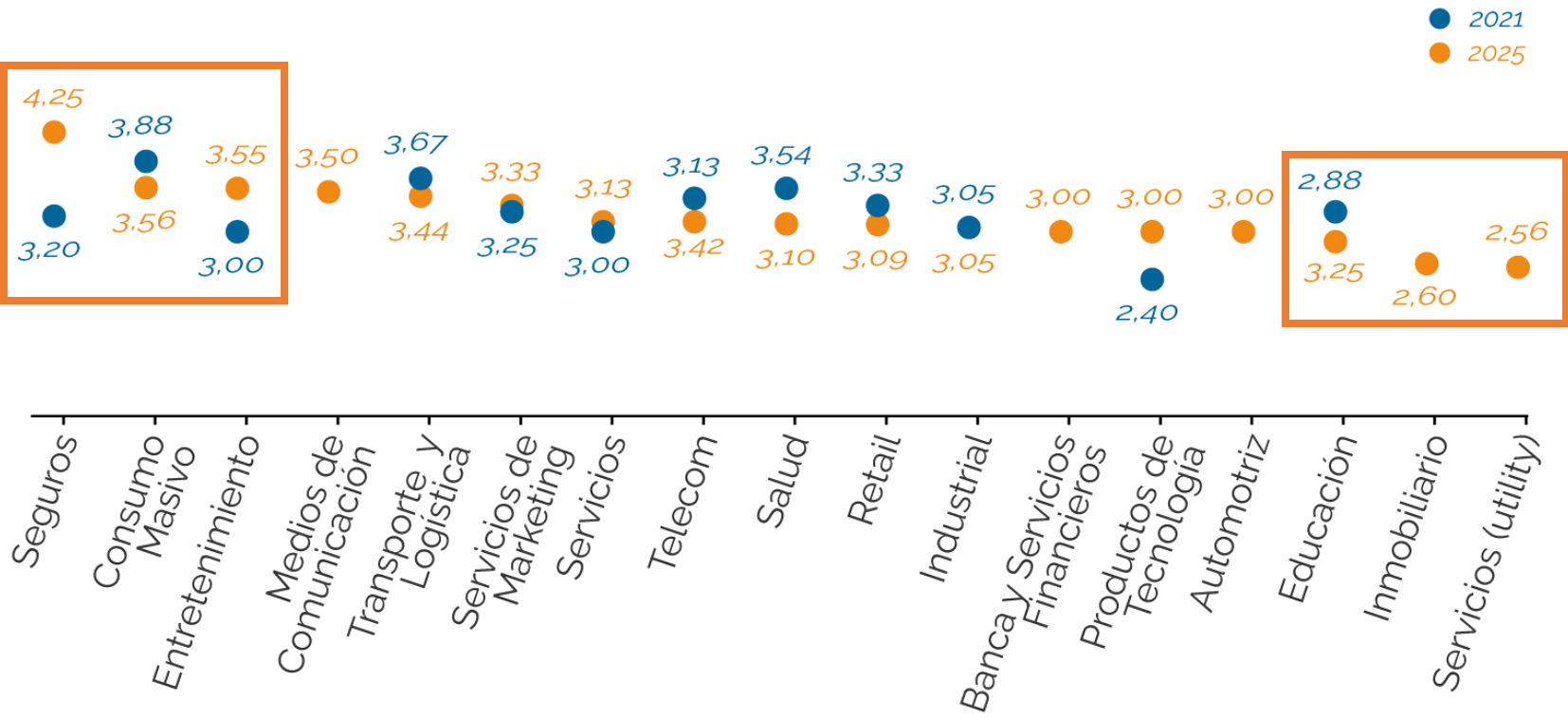
LÍMITES

Nos encontramos con “seguros”, “consumo masivo, y “entretenimiento” como los sectores más limitados, con índices de 4,25, 3,56 y 3,55, respectivamente y siempre con una escala de 1 a 5.

Mientras que los sectores que se sienten menos limitados se encuentran “utility” “inmobiliario” y “educación”, con 2,56, 2,60 y 3,25, respectivamente.

LÍMITES DATA-DRIVEN: ¿En qué medida las barreras regulatorias* en su mercado limitan su capacidad para implementar iniciativas Data-Driven? | por SECTOR

(*) Límites al acceso de datos, nuevas políticas públicas sobre privacidad, protección de datos y ciberseguridad.

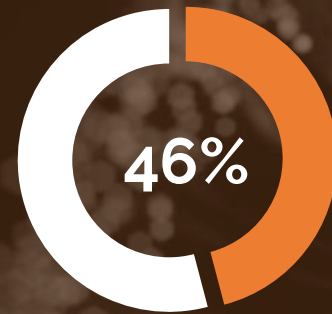


Fuente: DataDriven INDEX 2025. Observatorio InsightLab y CustomerTrigger | © Derechos Reservados 2025 #DataDriven

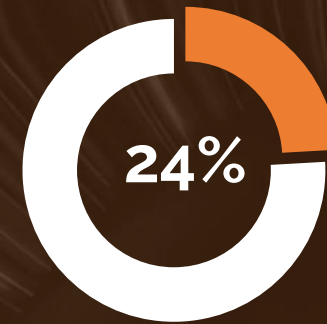




Enfoque de la Estrategia de Datos



*organizaciones que cuentan **con un CDO**, mientras que un 5,3% considera que no es necesario*



mayoritariamente ofensiva (analítica, ML, IA, predicciones, innovación, crecimiento)



Technology Framework



onetrust

Permite recopilar, gestionar y utilizar datos con total visibilidad y control. Ayuda a optimizar la gestión de riesgos, garantizar el cumplimiento normativo y optimizar las estrategias de datos para la innovación, a la vez que cumple con las exigencias regulatorias y de los clientes.



DataGrail

Automatiza el acceso, la eliminación y las solicitudes de cancelación de datos de los interesados para ahorrar tiempo a su equipo y minimizar los errores humanos. DataGrail permite ganar confianza y el consentimiento de los clientes con una solución rápida y personalizable que automatiza el cumplimiento.



Microsoft
Azure

Es una nube híbrida consistente, ofrece una productividad sin igual para los desarrolladores, proporciona una seguridad completa y multicapa, incluida la mayor cobertura de cumplimiento de cualquier proveedor de nube.



salesforce

Portafolio de soluciones que ayudan a las empresas a proteger datos confidenciales, gestionar consentimientos, auditar actividades y asegurar el cumplimiento normativo, todo dentro de una infraestructura confiable. Permite una gestión integral de los datos personales dentro de Salesforce: desde su ingreso, almacenamiento cifrado, control de quién los ve, hasta su depuración cuando corresponda.



databricks

Proporciona protecciones de red que permiten proteger las áreas de trabajo de Azure Databricks y ayudar a evitar que los usuarios filtren datos confidenciales. Puede usar listas de acceso IP para aplicar la ubicación de red de los usuarios de Azure Databricks.



snowflake®

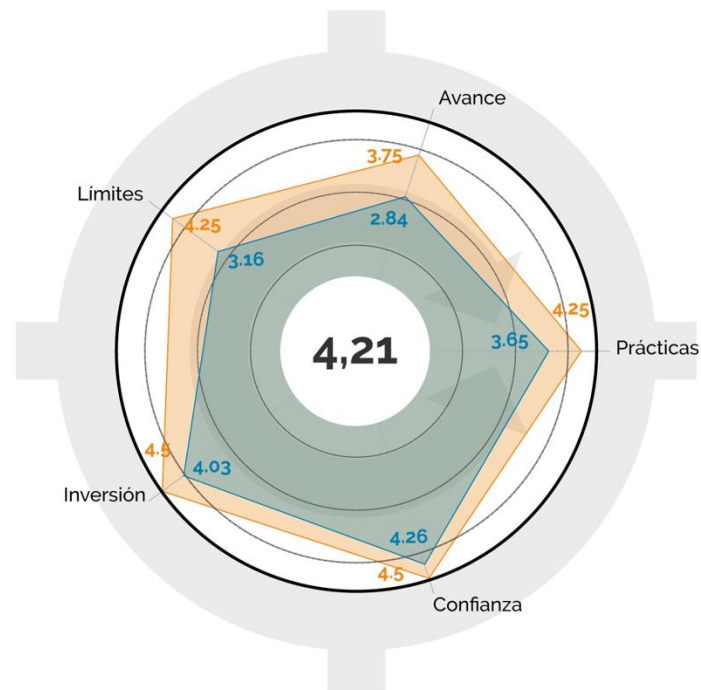
Protege la privacidad de los datos con políticas de protección de datos avanzadas y data clean rooms. Data clean rooms permite a varias empresas o divisiones de una empresa colaborar con datos confidenciales o regulados. Protege contra la ingeniería inversa y la re identificación de datos. Limita los tipos de consultas que se pueden ejecutar en los datos.



Sectores LÍDERES

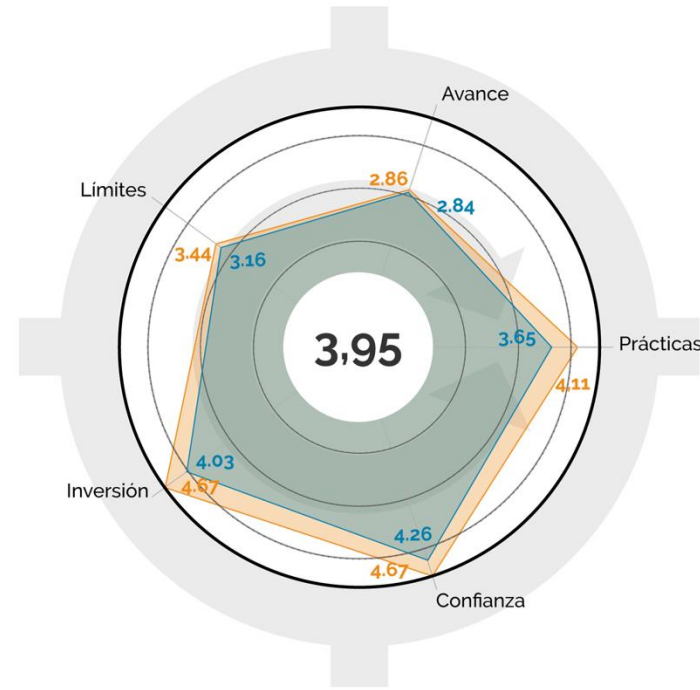
DATA DRIVEN 2025

Telecomunicaciones



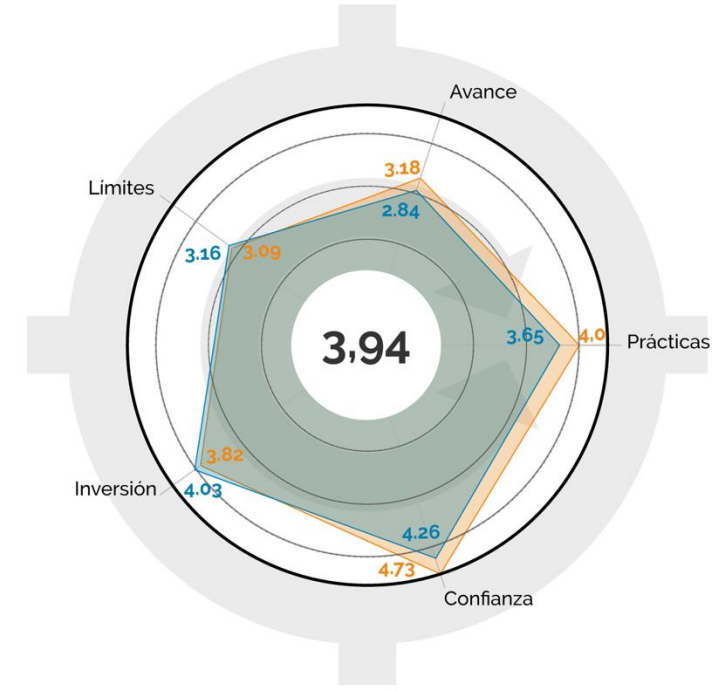
DATA DRIVEN 2025

Medios de Comunicación



DATA DRIVEN 2025

Productos de Tecnología



● Data-Driven INDEX

● Desempeño del Sector

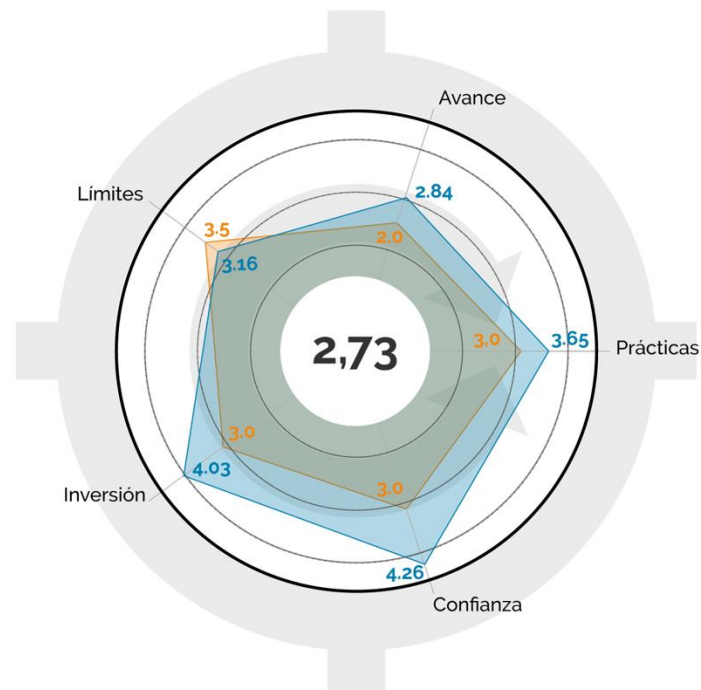
Fuente: DataDriven INDEX 2025. Observatorio InsightLab y CustomerTrigger | © Derechos Reservados 2025 #DataDriven



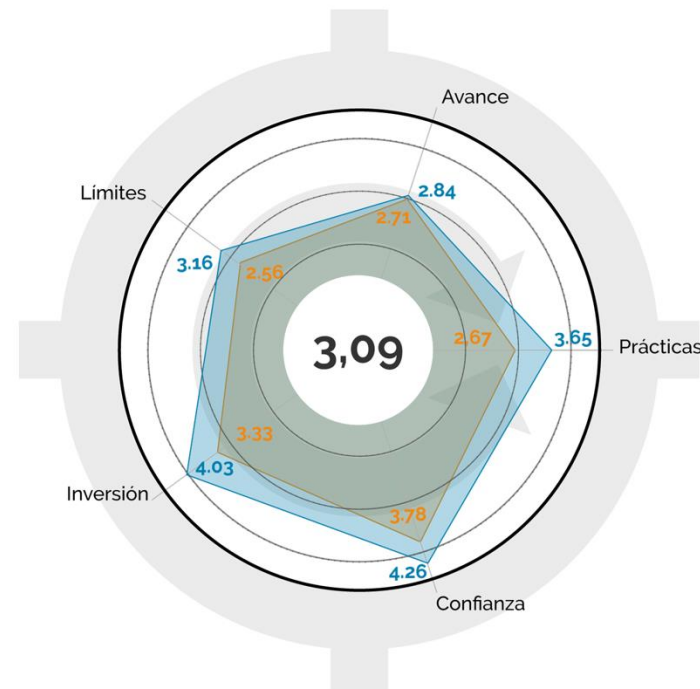


Sectores REZAGADOS

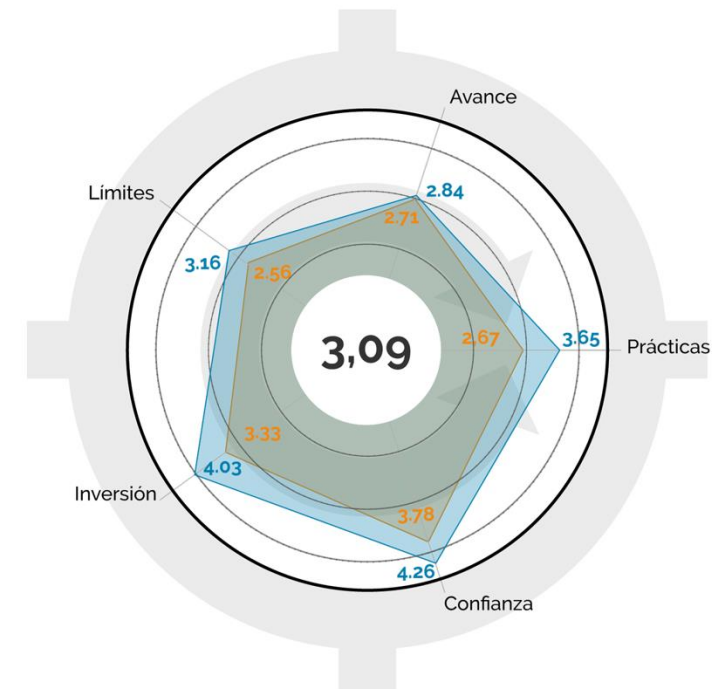
DATA DRIVEN 2025
Entretenimiento



DATA DRIVEN 2025
Servicios



DATA DRIVEN 2025
Industrial



● Data-Driven INDEX
● Desempeño del Sector

Fuente: DataDriven INDEX 2025. Observatorio InsightLab y CustomerTrigger | © Derechos Reservados 2025 #DataDriven



Accede al reporte **El Uso de Los Datos**

Estudio Data-Driven INDEX 2025

Los avances tecnológicos cada vez más acelerados, el valor reconocido de los datos y la creciente alfabetización en datos están cambiando lo que significa estar "basado en datos".



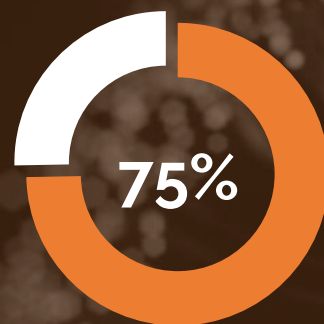
**Solicítalo SIN
Opt-in y
accede en
exclusiva al
reporte.**



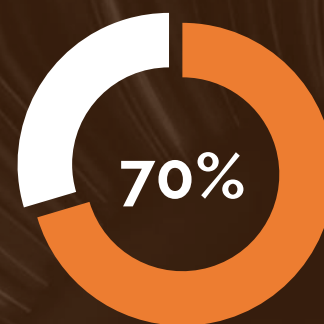


Driver #1

Inversiones y dónde se dirige la Inversión



*declara que
"crecerán" y
"aumentarán" sus
inversiones en
DataDriven*

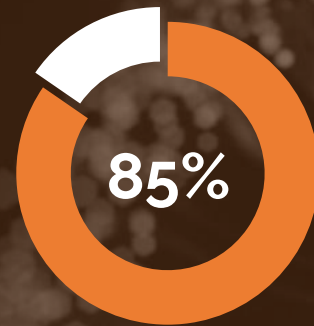


se dirige al **"Deseo
de alinearnos con
las preferencias de
los clientes"**

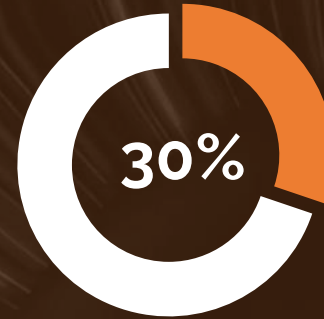


Driver #2

Importancia vs Conocimiento NUEVA Ley de Datos



*declaró
"importantes" y
"críticos" los datos
para creación de
valor*



*dijo "conocer" la
nueva Ley de Datos,
insuficiente en base
a las cargas
administrativas*

Data Driven 2025

Estudio

El Uso de LOS DATOS

Opinión de líderes de servicio, marketing y tecnología, que permite comprender cómo transforman datos en conocimiento, para impulsar el valor de sus operaciones y respetar la privacidad.

Estudio realizado por el Observatorio de **InsightLab** y **CustomerTrigger**, en colaboración con la **Cámara de Comercio de Santiago de Chile**, **Experian** y Apoyo de **ANDA**.



Cristián M. Maulén

Socio Principal CustomerTrigger
Director InsightLab

www.CristianMaulen.com

