NOTA TÉCNICA

Tu Empresa RUTA DIGITAL

Evaluación de Procesos de la Estrategia "Ruta Digital para el Desarrollo de la Digitalización de las MYPE en el Perú"

El 96.2% de los usuarios de la versión 3.0 de la plataforma "Ruta Digital" recomendarían su uso a otros empresarios, destacando un incremento de 11.8 puntos porcentuales frente a la versión anterior

Intervención

La Estrategia busca fomentar la adopción de tecnologías digitales en las MYPE para mejorar su productividad y competitividad, identificando necesidades mediante un Autodiagnóstico. A través de capacitación y aprendizaje, reduce barreras comerciales, facilita el acceso a mercados y optimiza su desempeño. Ofrece rutas personalizadas que desarrollan habilidades para aprovechar herramientas digitales y fortalecer su participación en el comercio digital.

Objetivo de la evaluación

El objetivo principal de la evaluación es analizar el grado de cumplimiento de los procesos establecidos en el documento de la Estrategia.

Los objetivos específicos son:

- Evaluar si el modelo de gestión contribuye a la efectiva provisión de los servicios.
- Analizar la percepción sobre la oportunidad, calidad de los servicios y su alineación con las necesidades de las MYPE.
- Determinar si los procesos ejecutados contribuyen al logro de los objetivos y resultados planteados en la Estrategia.
- Identificar oportunidades de mejora en el diseño de los procesos y del modelo de gestión.

Metodología

La metodología empleada incluyó una revisión documental, el análisis de la plataforma Ruta Digital y las bases de datos de empresas atendidas. Se llevaron a cabo entrevistas abiertas con funcionarios del Ministerio de la Producción y del Programa Nacional Tu Empresa (PNTE), complementadas con observación participante en talleres virtuales.

Adicionalmente, se aplicó una encuesta virtual a una muestra aleatoria de empresas para evaluar su percepción sobre los procesos y el uso de la plataforma. En total, se obtuvieron respuestas de 32 empresas usuarias de la versión 2.0 (febrero 2021 a mayo 2023), 52 de la versión 3.0 (junio 2023 a septiembre 2024) y 42 participantes en eventos de capacitación organizados por el PNTE.

Resultados

Entre febrero 2021 y diciembre 2024 se registraron 52,445 MYPE en la plataforma Ruta Digital. Del total de registrados, el 26.2% completó el autodiagnóstico, siendo mayor la participación en la versión anterior de la plataforma (47.4%).

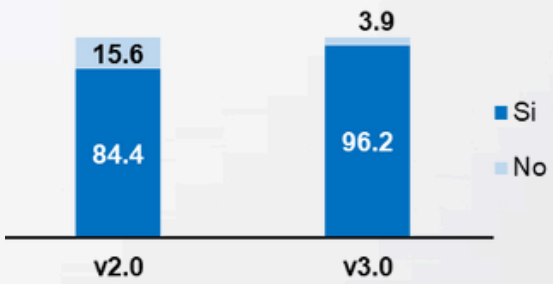
- **Valoración positiva de las empresas**

Las empresas tienen una valoración positiva del Autodiagnóstico, ya que les permite evaluar su nivel de digitalización en áreas específicas (marketing digital, comercio electrónico, gestión empresarial, gestión de datos, medios de pago y finanzas) y recibir recomendaciones alineadas a sus necesidades según el nivel detectado (inicial, básico, intermedio, avanzado y experto). Este instrumento se considera esencial dentro de la Ruta Digital, ya que guía a las empresas en su proceso de mejora digital, aportándoles un camino claro para fortalecer sus competencias digitales.

Los servicios ofrecidos en la Plataforma y talleres efectuados por el PNTE han sido considerados útiles para avanzar en la digitalización, especialmente en áreas clave como el comercio electrónico y el marketing digital. Las empresas han valorado positivamente la oportunidad de aprender sobre herramientas específicas que pueden implementar de inmediato, lo que ha mejorado su percepción de los beneficios de la digitalización.

Usuarios que recomendarían la plataforma Ruta Digital

(Porcentaje)



Fuente: Encuesta a empresas usuarias de "Ruta Digital" - 2024
Elaboración: PRODUCE/OGEIEE-OEI

Evaluación de Procesos de la Estrategia Ruta Digital

En la Estrategia Ruta Digital se describen los procesos, acciones y responsables de ejecutarla en dos niveles. A nivel interno, se enfoca en fortalecer las políticas públicas e instrumentos que cierren brechas en la adopción digital. A nivel externo, promueve el desarrollo de capacidades digitales en las MYPE a través de la Plataforma.

• Valoración del cumplimiento de procesos y mejoras sugeridas

Procesos evaluados	Hallazgos			Mejoras sugeridas
	Cumple	Parcial	Precisa mejora	
Nivel Interno				
Promoción del autodiagnóstico		✓		Gestionar el involucramiento de otras instancias del Sector.
Base de datos centralizada	✓			Coordinar con la OGTI acceso administrador al PNTE y compatibilidad de bases entre versiones.
Segmentación de MYPE según necesidades			✓	Realizar reuniones para definir los outputs esperados del autodiagnóstico (como la base de datos), asignar responsabilidades claras e involucrar a las instancias competentes.
Diseño y fortalecimiento de políticas públicas e instrumentos			✓	
Nivel Externo				
Difusión del autodiagnóstico	✓			Asignar fondos para fortalecer promoción previa de talleres, aumentando alcance en redes sociales y otros medios.
Autodiagnóstico MYPE	✓			Reforzar con personal adicional para mejorar el seguimiento y agilizar la atención a problemas de registro
Nivel de digitalización	✓			Ampliar recursos humanos para evaluar resultados comparando el estado inicial con los logros alcanzados.
Planificación de la capacitación		✓		Incorporar especialistas para optimizar la planificación pedagógica de capacitaciones virtuales, selección de capacitadores y acompañamiento técnico para su ejecución y mejora continua.
Segmentación según necesidades / Convocatoria	✓			Fortalecer los mecanismos de convocatoria y asignar fondos programados para su ampliación y mejora continua.
Ejecución de capacitación		✓		Fortalecer recursos humanos y asignar fondos para desarrollar herramientas de capacitación virtual diversificadas, incluyendo videos, podcasts y más formatos.
Re-autodiagnóstico MYPE			✓	Fortalecer recursos humanos para dar seguimiento, incluir mecanismos para motivar a las empresas a realizarlo y medir resultados logrados.

Fuente: Evaluación de procesos de la Estrategia "Ruta Digital"
Elaboración: PRODUCE/OGEIEE-OEI

• Oportunidades de mejora

El modelo de gestión de Ruta Digital facilita la ejecución externa y el seguimiento de metas, pero enfrenta limitaciones internas que requieren ajustes. Mientras la DGITDF se enfoca en desarrollar y actualizar la estrategia y la plataforma, el PNTE asume la capacitación y la difusión del autodiagnóstico. No obstante, es necesario fortalecer la coordinación entre ambas instancias para optimizar la operatividad de la plataforma.

La información obtenida del autodiagnóstico empresarial permite identificar necesidades de capacitación según el nivel de digitalización, facilitando así el diseño de planes adaptados a requerimientos específicos.

Los recursos asignados son insuficientes para atender la creciente demanda de capacitación y asistencia técnica, así como para medir logros a nivel de resultados. A pesar de los avances, persisten oportunidades para perfeccionar los procesos internos y externos.

Conclusiones

- Las empresas capacitadas valoran positivamente el aprendizaje de herramientas prácticas que pueden implementar de inmediato, mejorando su percepción sobre los beneficios de la digitalización. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en la planificación, ejecución y segmentación de las capacitaciones, así como en la optimización de la plataforma para maximizar su funcionalidad y utilidad para las MYPE.

- Si bien las MYPE expresan satisfacción con la calidad de los servicios ofrecidos, los procesos internos para ejecutar la Estrategia aún son limitados. Es necesario establecer una estrategia que facilite su uso por las instancias competentes de PRODUCE, fortalezca su alineación con la línea prioritaria "MYPE digital" y articule nuevas intervenciones sectoriales.

La **Nota Técnica** ha sido elaborada por la Oficina de Evaluación de Impacto de la OGEIEE con el objetivo de poner a disposición información oportuna de la Evaluación de Procesos de la Estrategia Ruta Digital. Publicado en: https://acortar.link/0RQYb4