

Panorama de las políticas y tendencias de digitalización en Asia-Pacífico

Webinario sobre la digitalización de los SPE de WAPES/KEIS

Michael Mwasikakata

Jefe de la Unidad de Servicios del Mercado Laboral para Transiciones

EMPLAB, Departamento de Política de Empleo de la OIT





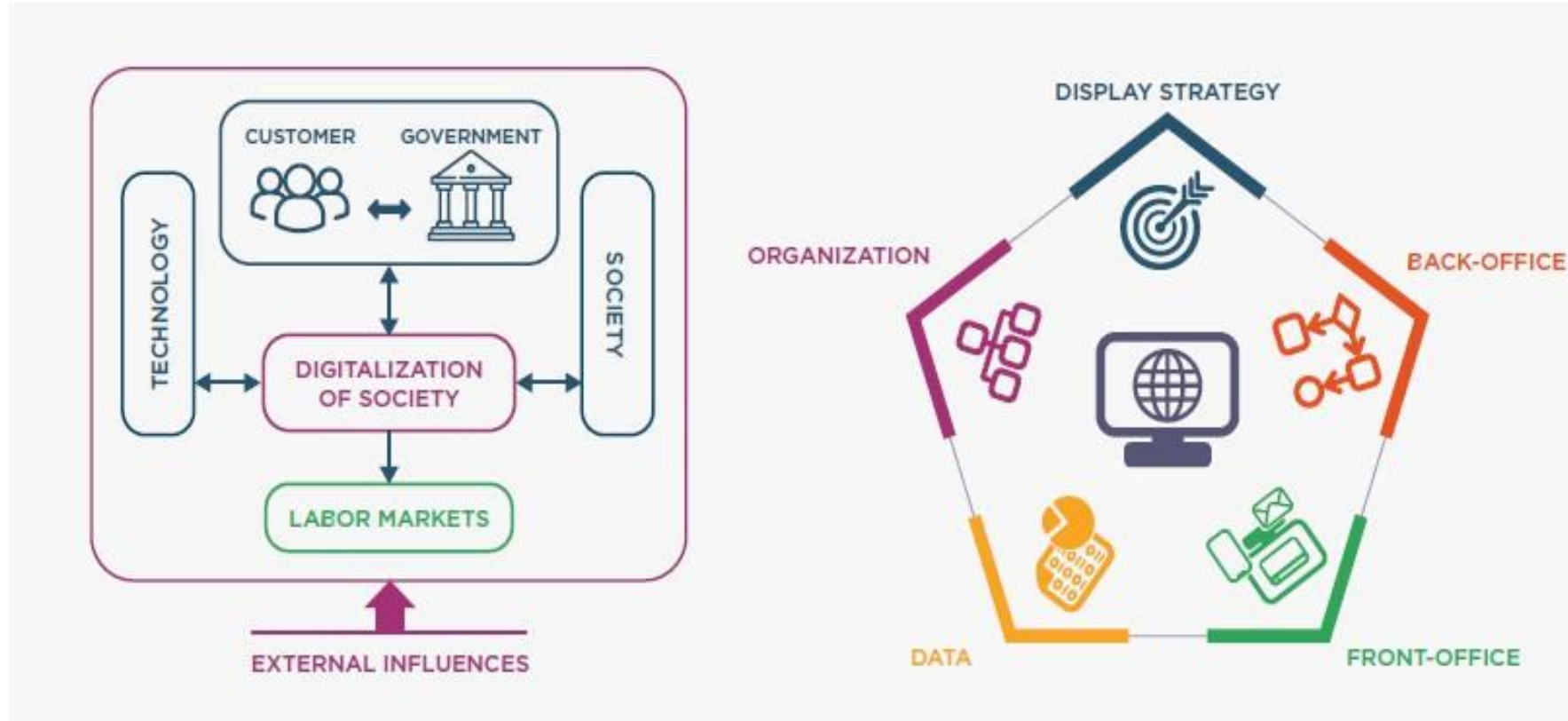
Panorama conceptual y campo de aplicación

Observaciones globales

Digitalización de los SPE -

Conclusiones en la región Asia-Pacífico

Debates

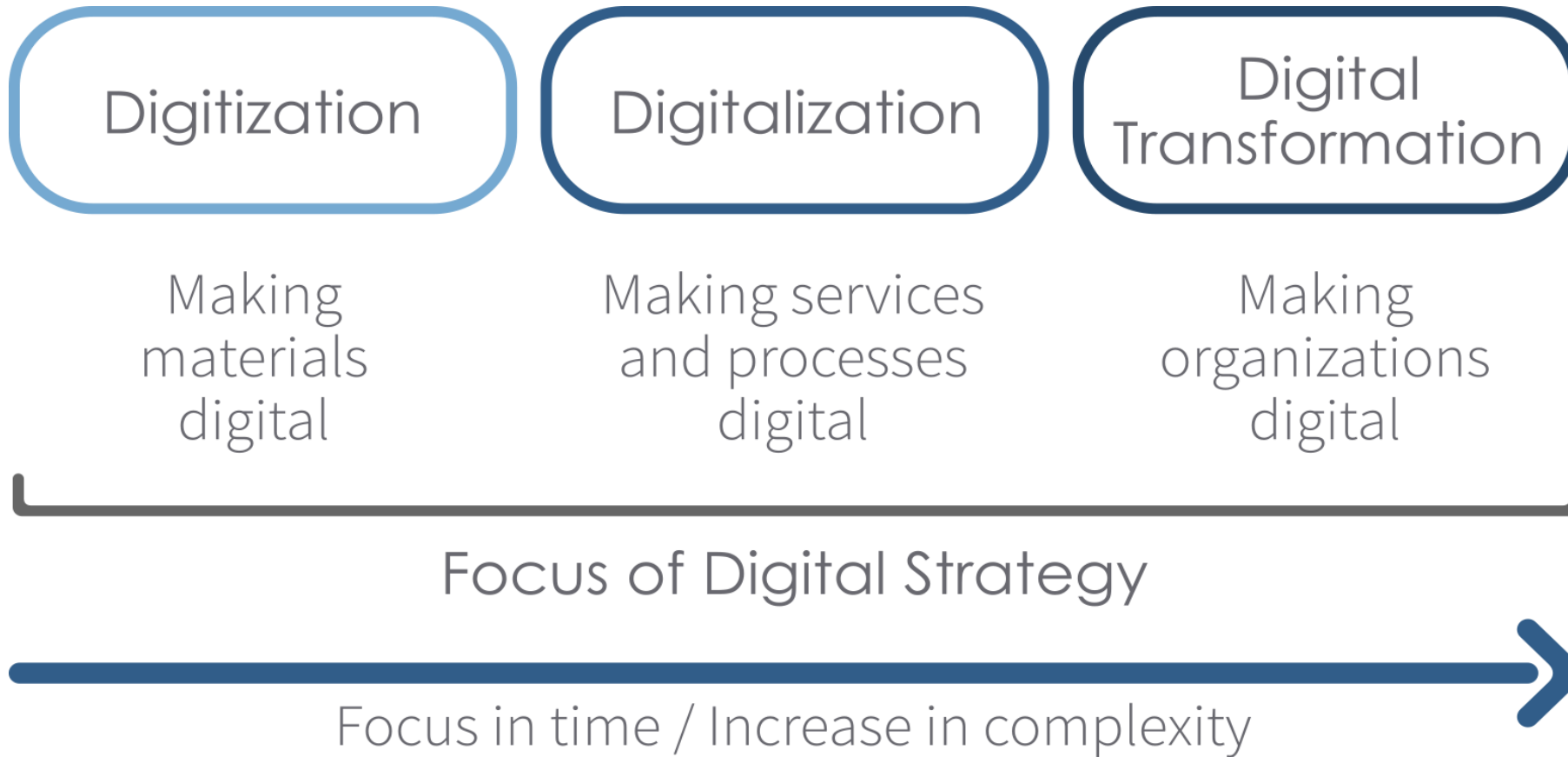


Fuente: Pieterse et al, 2023

Marco estratégico de madurez digital: ¿realidad?



Marco del recorrido digital



Países de Latino América, BID

TABLE 2 COUNTRIES SURVEYED IN 2019 AND 2022

	2019	2022
Argentina		X
Barbados		X
Bolivia	X	X
Brazil	X	X
Chile ²³	X	X
Colombia	X	X
Costa Rica	X	X
Ecuador	X	X
Honduras		X
Mexico	X	X
Panama		X
Paraguay	X	X
Peru	X	X
Guatemala		X
Suriname		X
Uruguay		X

Países encuestados en 2020 y 2022 Global/ Región Asia Pacífico

País	2020 Global	2022 AP
Australia	X	X
Camboya	X	X
China	X	X
India		X
Indonesia		X
Japón	X	X
Nepal		X
Filipinas		X
República de Corea	X	X
Singapur	X	X
Vietnam		X

El nivel de desarrollo digital de los SPE depende de la adopción global de tecnología por parte del país

No obstante, ¡no se trata de una relación de uno a uno!

► Table 1. Study countries and their ranking in the United Nations' E-Government Development Index (EGDI)

Country	2022	2020	2018	2016
Australia	7	5	2	2
Cambodia	127	124	145	158
China	43	45	65	63
India	105	100	96	107
Indonesia	77	88	107	116
Japan	14	14	10	11
Nepal	125	132	117	135
Philippines	89	77	75	71
Republic of Korea	3	2	3	3
Singapore	12	11	7	4
Viet Nam	86	86	88	89

TABLE 1 UNITED NATIONS EGOVERNMENT RANKINGS 2016, 2018, 2020 & 2022

Country	Rank 2022	Rank 2020	Rank 2018
Argentina	41	32	43
Barbados	79	62	46
Bolivia	98	97	103
Brazil	49	54	44
Chile	36	34	42
Colombia	70	67	61
Costa Rica	56	56	56
Ecuador	84	74	84
Guatemala	126	121	113
Honduras	155	138	123
Mexico	62	61	64
Panama	82	84	85
Paraguay	94	93	108
Peru	59	71	77
Suriname	108	122	116
Uruguay	35	26	34

► Principales conclusiones - Global (2020)

► Conclusiones de la encuesta mundial realizada por la OIT en 2020 sobre la transformación digital de los servicios públicos de empleo (1)

- Todos los SPE del estudio habían **digitalizado o al menos automatizado un servicio básico recurriendo a la tecnología cuando sobrevino la crisis COVID-19**
- **Aprovechar la tecnología** para mejorar la prestación de servicios, sin embargo, **no es un proceso lineal** y difiere según los países.
- La tecnología ha sido fundamental para que los **SPE activen, aumenten y amplíen el apoyo a los solicitantes de empleo, los trabajadores y los empresarios** afectados por la crisis de COVID-19.
- **Un uso más intenso de la tecnología web para prestar servicios se revela necesario.** Pero no todos los SPE encuestados habían migrado toda su abanico de servicios al acceso en línea
- **Adoptar una tecnología web no basta para facilitar la prestación de servicios.** Hay que tener en cuenta **múltiples factores**, como la capacidad de aprovechar los sistemas ya en uso, la accesibilidad de los clientes a través de los diferentes puntos de contacto del servicio, la gestión de los datos y la inversión.

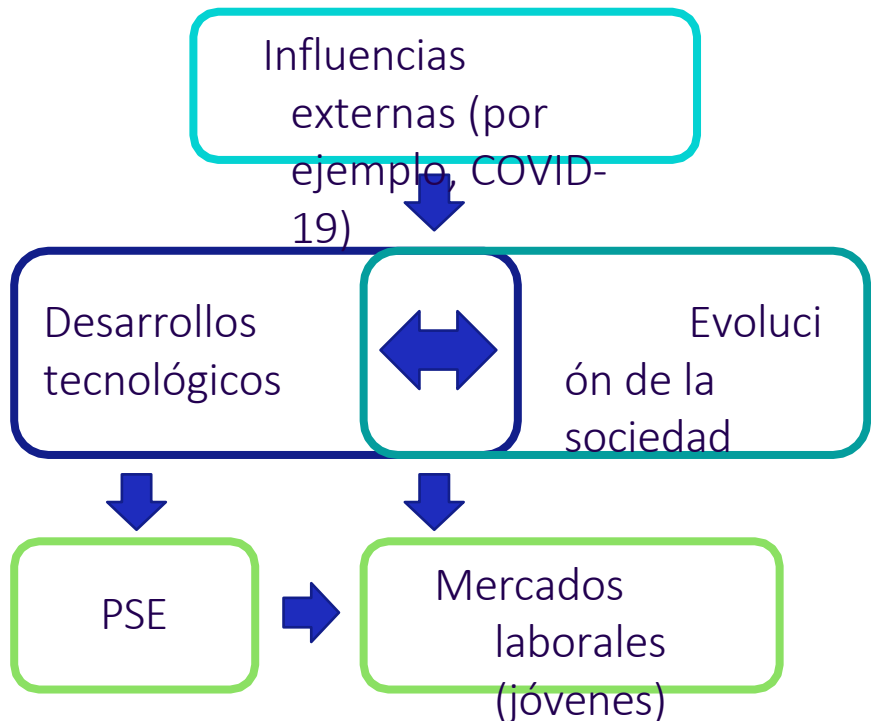
► Conclusiones de la encuesta mundial realizada por la OIT en 2020 sobre la transformación digital de los servicios públicos de empleo (2)

- La tecnología y las herramientas digitales, más precisamente, ofrecen un **gran potencial para mejorar la orientación, la toma de decisiones basada en pruebas y unos tiempos de respuesta más rápidos**. Sin embargo, existen capacidades básicas que los servicios públicos de empleo deben asegurar.
- **Un personal formado y cualificado** es esencial para que la tecnología impregne el funcionamiento diario de las oficinas de empleo.
- **Las capacidades de la inteligencia artificial son aún limitadas para la prestación de servicios de empleo.**
- En general, la **modernización de los SPE va más allá de la sólo digitalización**. Los resultados de la encuesta confirman que la tecnología es un vehículo para racionalizar, automatizar y mejorar las operaciones.
- La **brecha digital hace que persistan las disparidades entre los grupos desfavorecidos en el mercado laboral**. Los servicios públicos de empleo deben garantizar que los servicios facilitados por la tecnología sean accesibles, seguros y fáciles de usar para todos.
- La **tecnología avanzada sigue necesitando un toque humano para ser receptivos e inclusivos.**

► Principales conclusiones - Asia-Pacífico 2022

Antecedentes del estudio

Marco del estudio



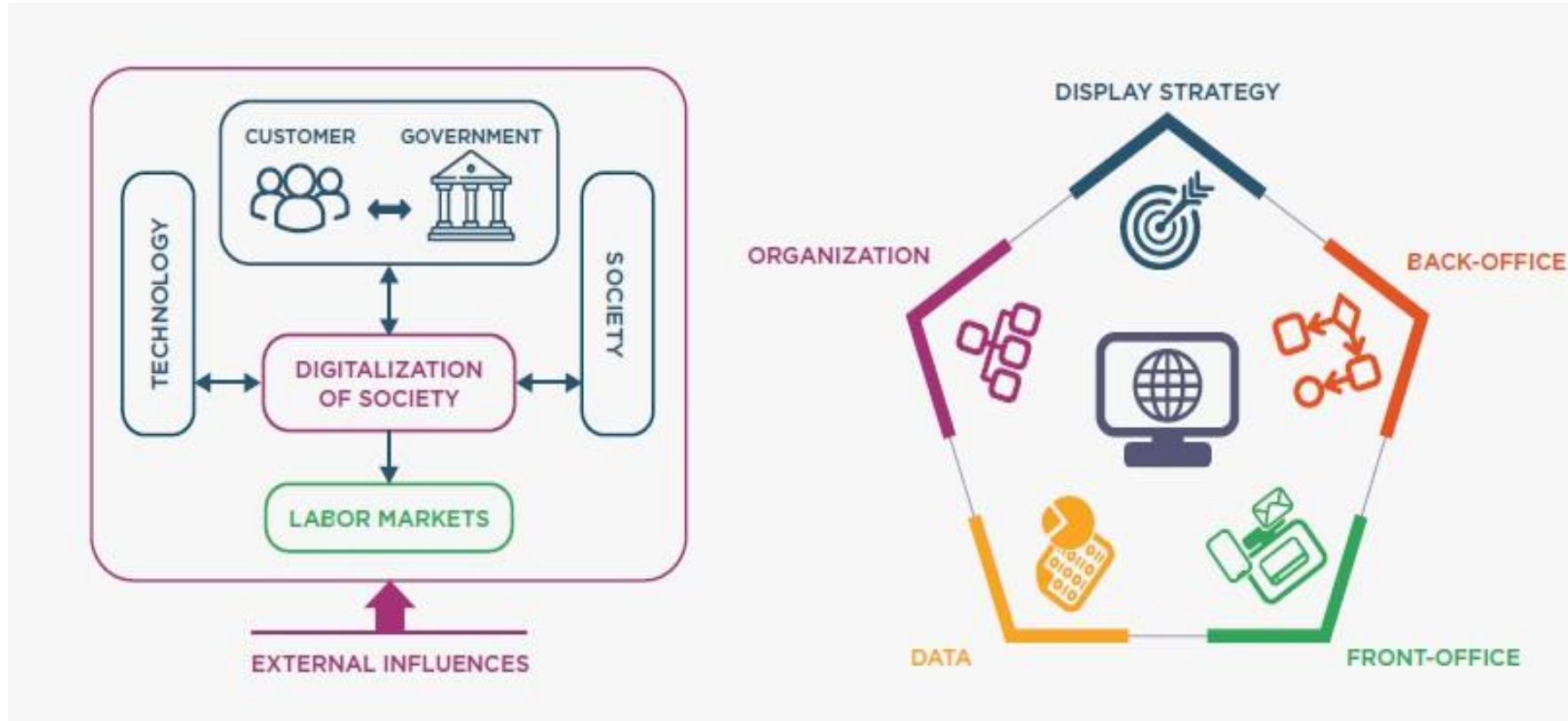
Preguntas

- ▶ ¿Cómo se están transformando digitalmente los SPE, especialmente tras la pandemia de COVID-19
- ▶ ¿Cómo utilizan los SPE la tecnología para apoyar a los jóvenes en el mercado laboral?

Servicios públicos de empleo de 11 países de Asia-Pacífico: Australia, Camboya, China, Filipinas, India, Indonesia, Japón, Nepal, República de Corea, Singapur y Vietnam.

Enfoque:

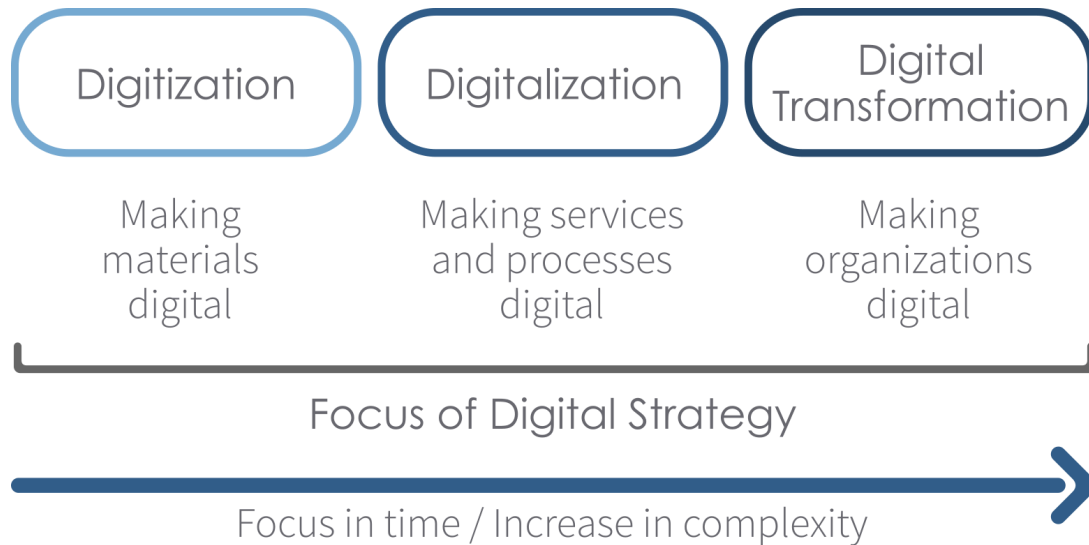
- ▶ Estudio multinacional dirigido por la OIT en colaboración con la Asociación Mundial de Servicios Públicos de Empleo (WAPES)
- ▶ Métodos mixtos: encuesta 2022 seguida de aportación escrita o entrevista
- ▶ Aprovechar la encuesta mundial de la OIT en 2020 sobre la transformación digital de los SPE



Fuente: Pieterse et al, 2023

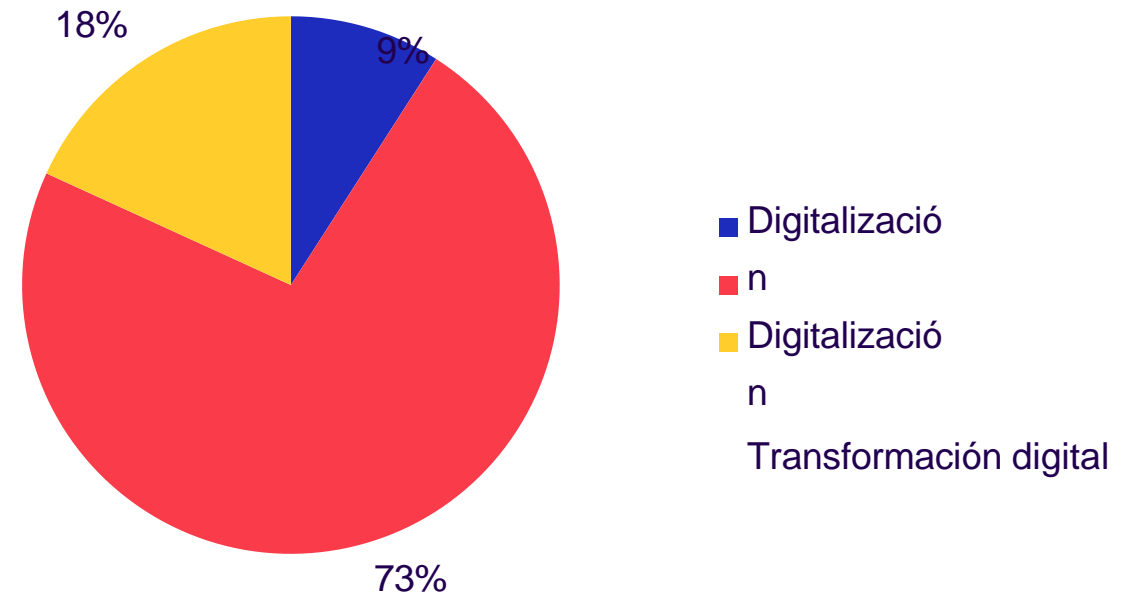
Papel de las tecnologías digitales | Nivel estratégico

En 2022, todos los SPE participantes han desarrollado algún tipo de estrategia digital ...



Una estrategia digital en el contexto de los SPE es la aplicación de la información y la tecnología para proporcionar valor a los solicitantes de empleo, los empleadores y otras partes interesadas, tal y como se

Naturaleza de las estrategias digitales de los SPE en 2022



Estrategias digitales- Asi-Pacífico y Latino América

FIGURE 9 FOCUS OF DIGITAL STRATEGIES IN 2019 AND 2022

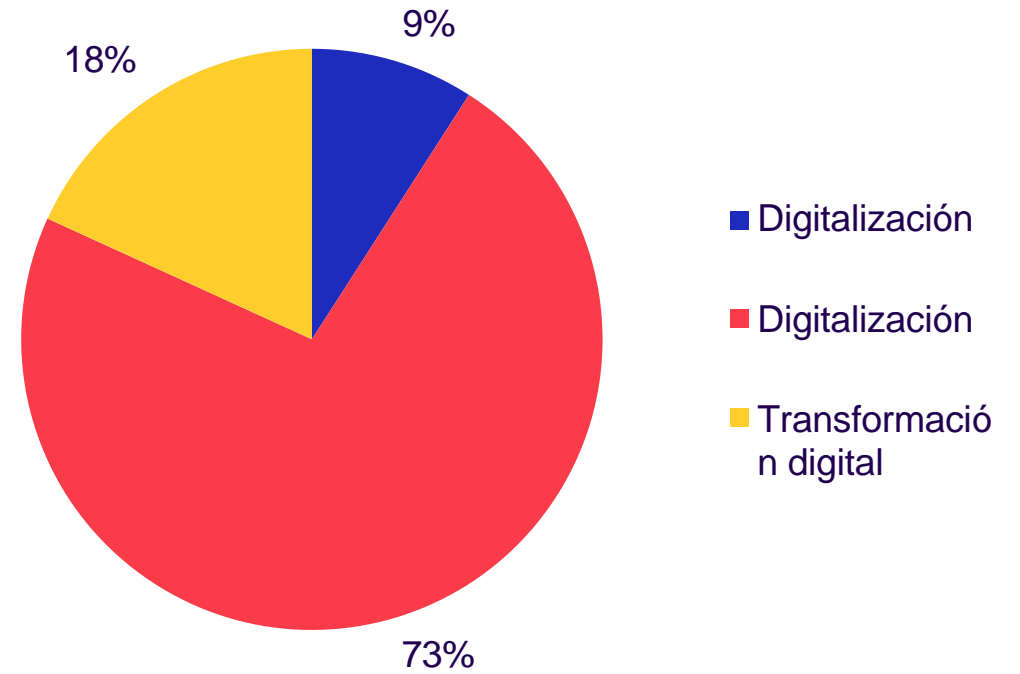
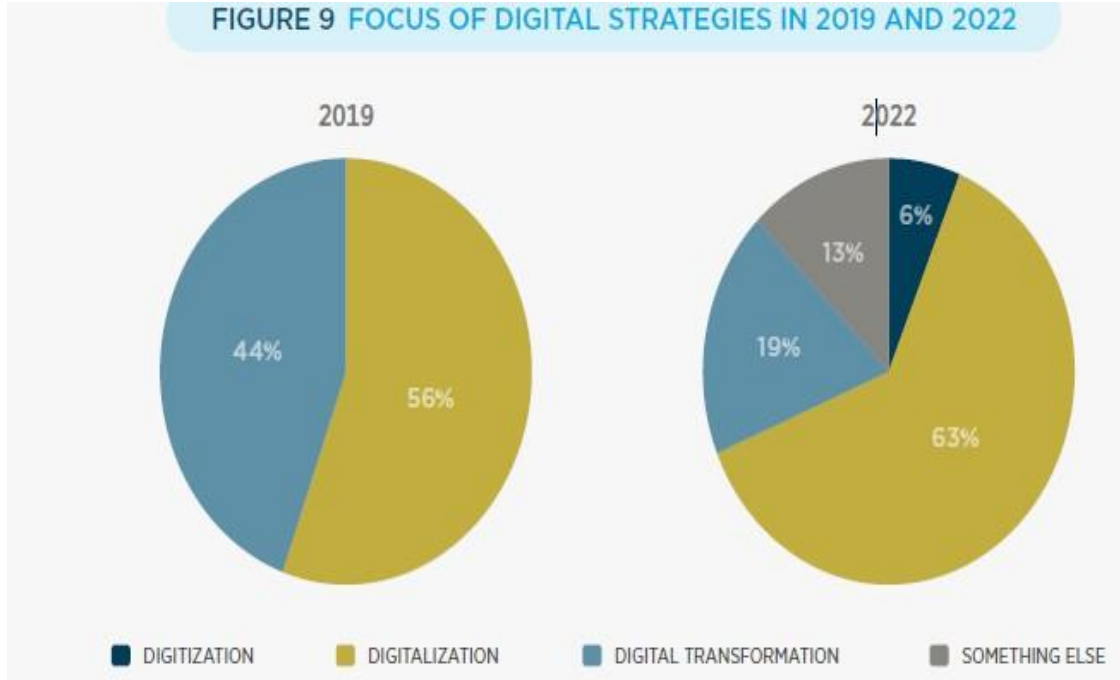


FIGURE 4 SELF-REPORTED OVERALL MATURITY STATUS

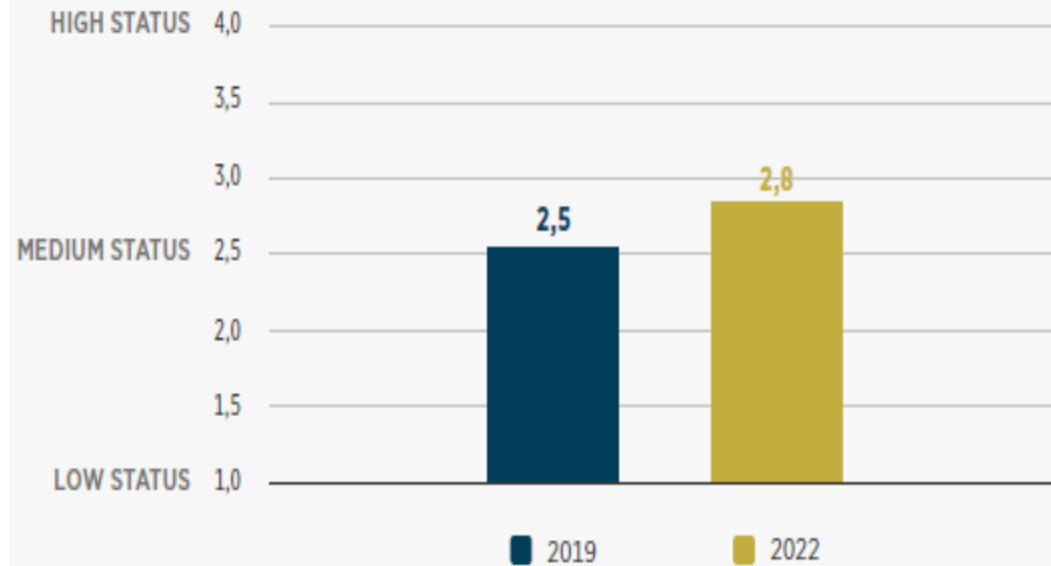
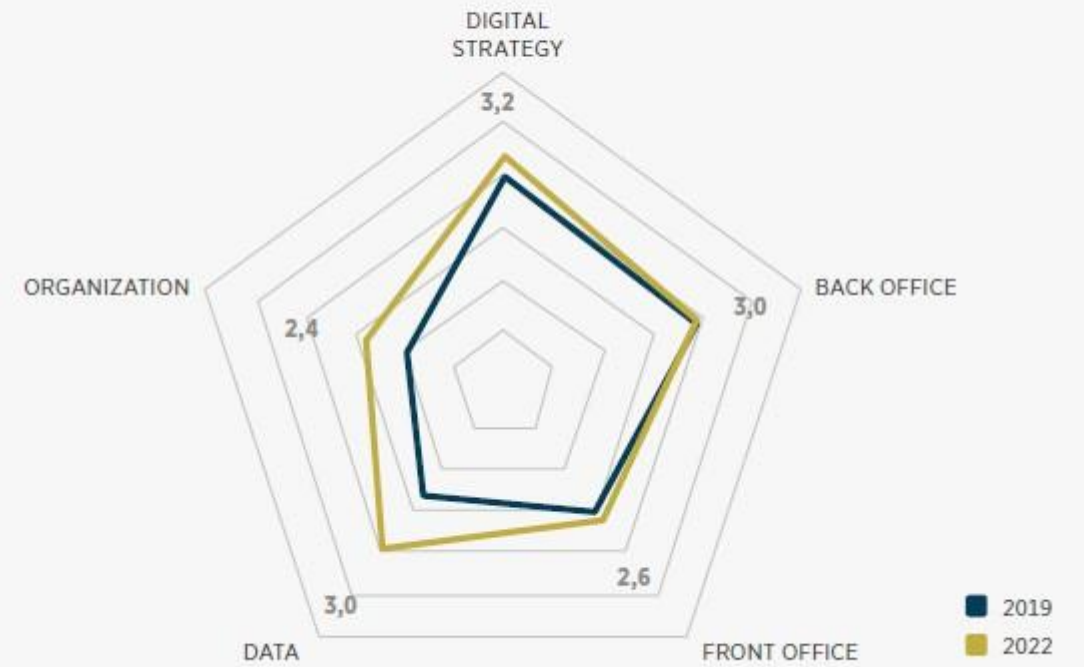
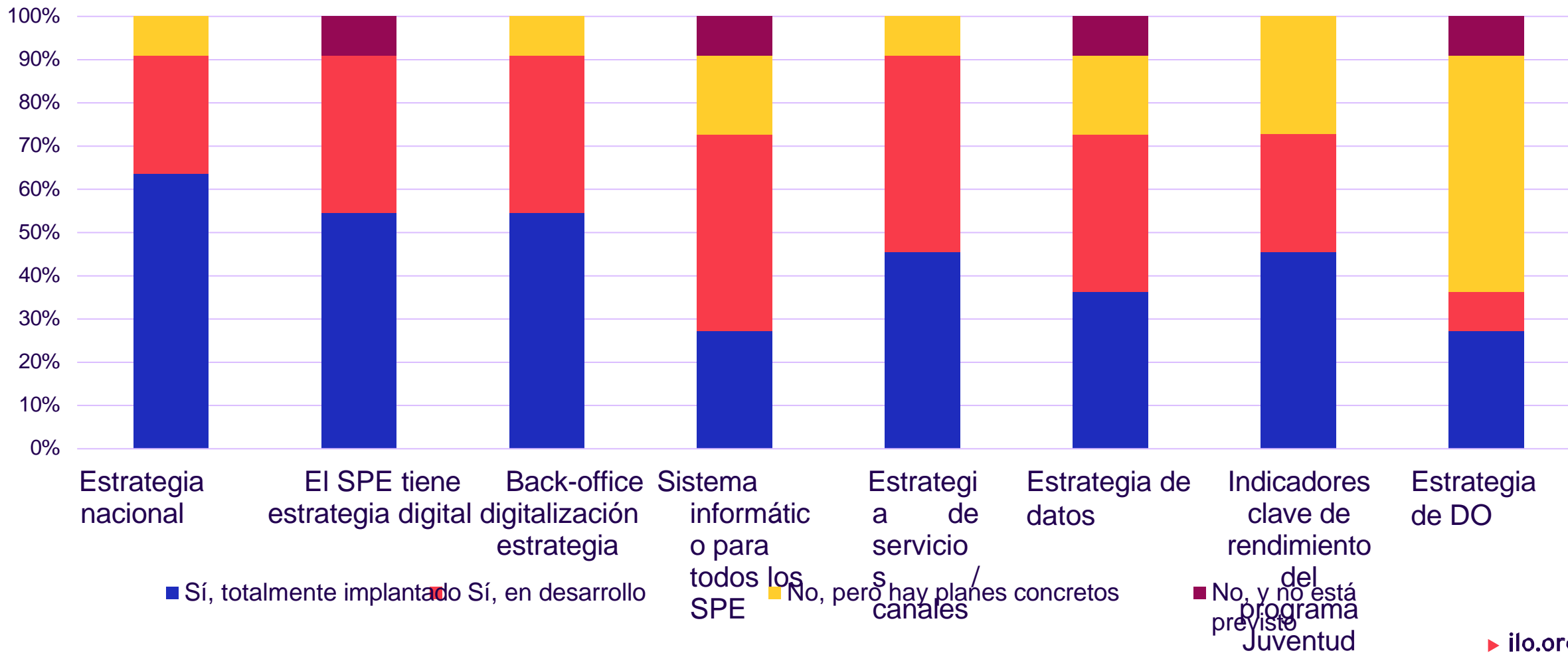


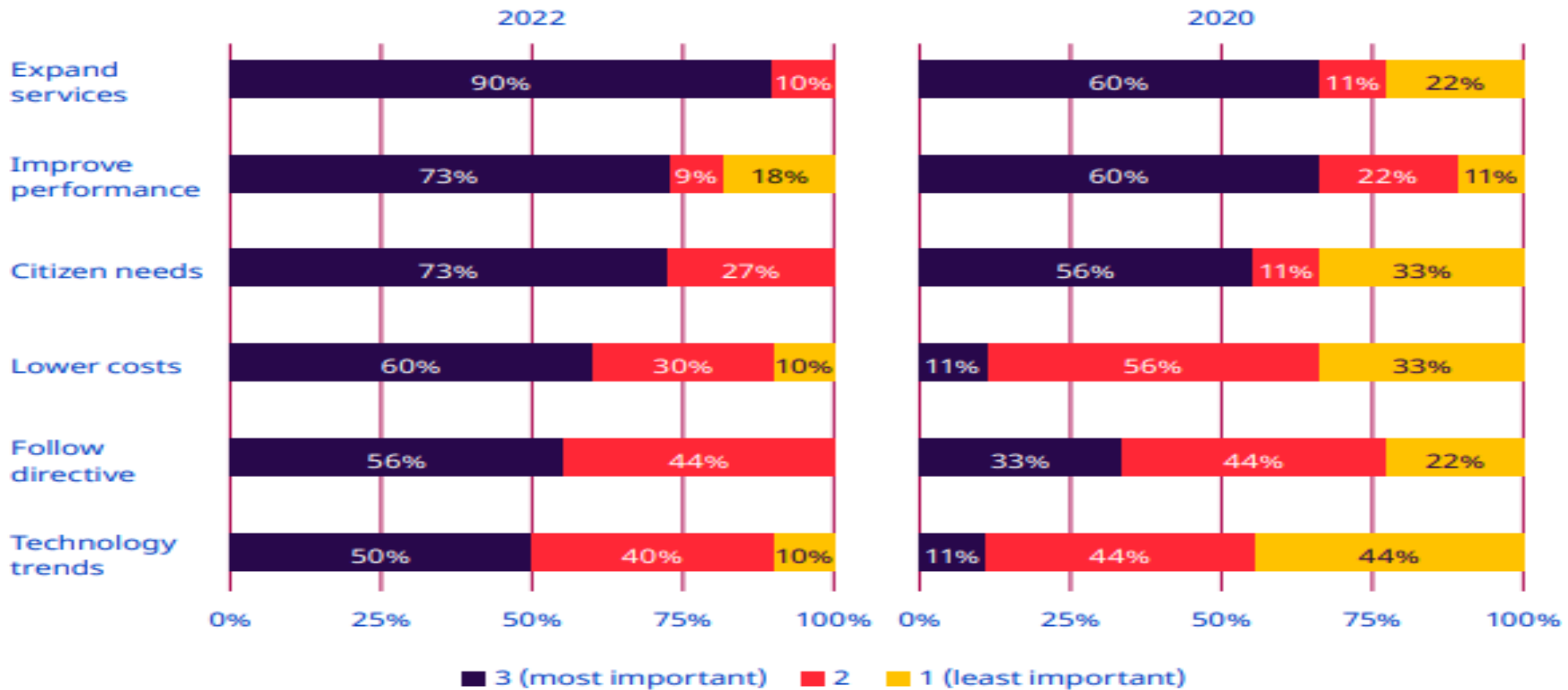
FIGURE 5 SELF-REPORTED OVERALL MATURITY STATUS PER DIMENSION





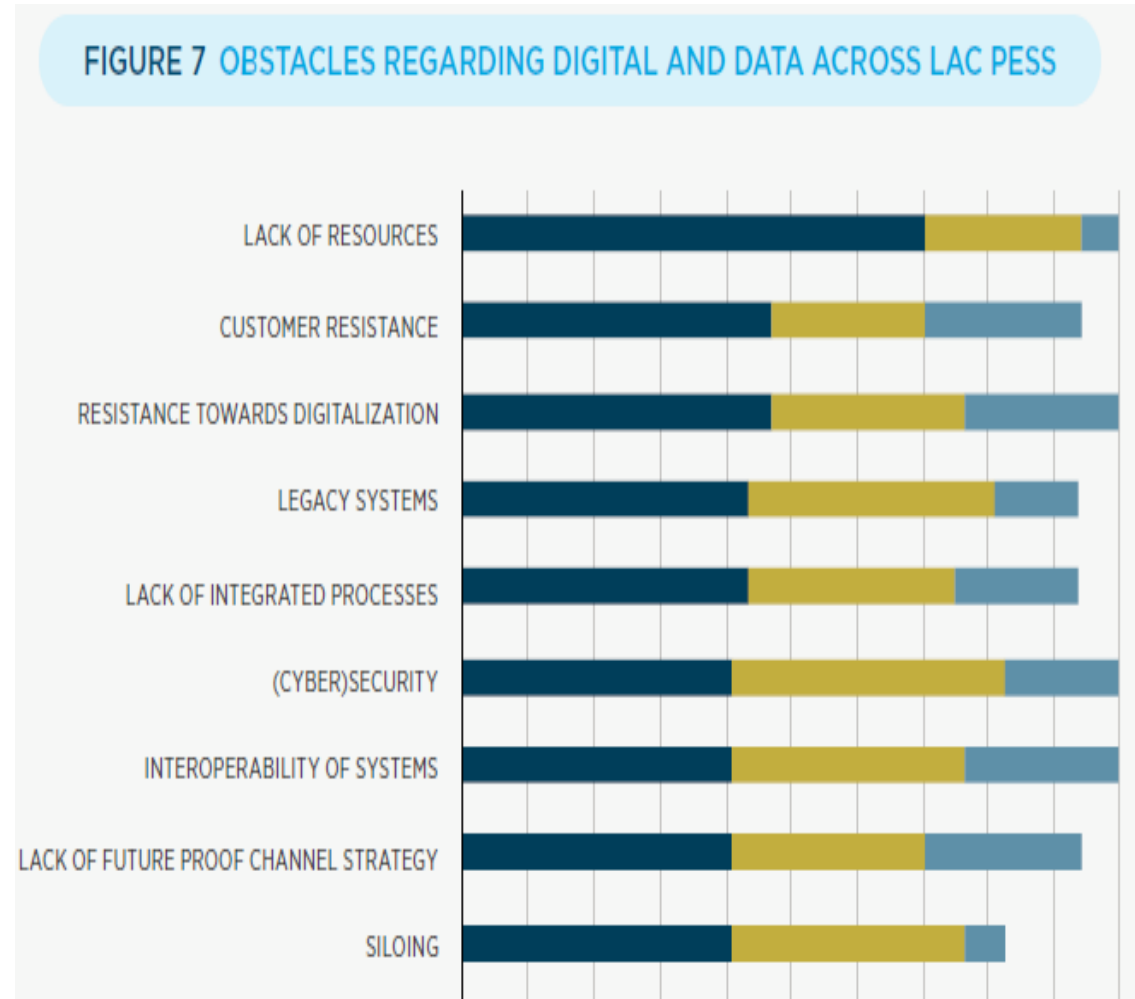
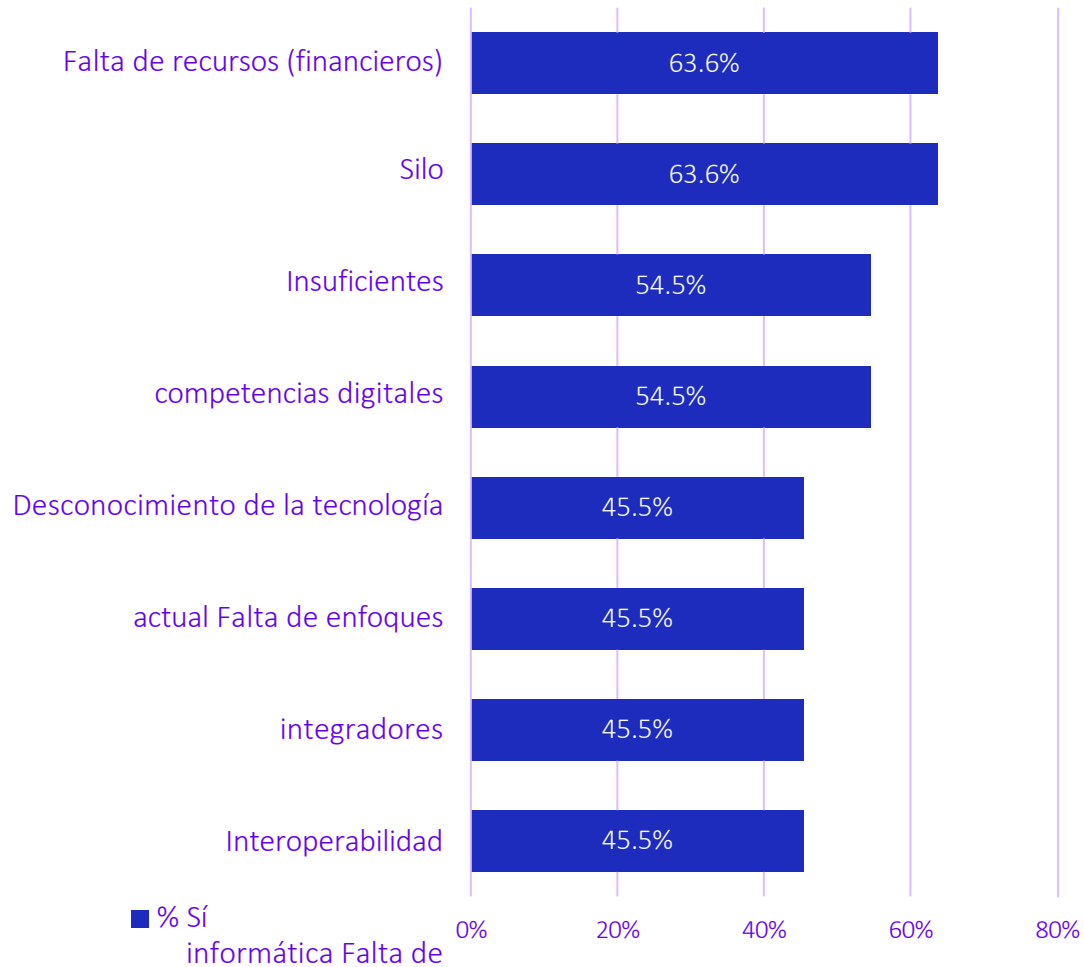
► **Figure 7. Factors driving the adoption of digital technologies in PES, 2020 and 2022**

Factors ranked from most (3) to least (1) important:

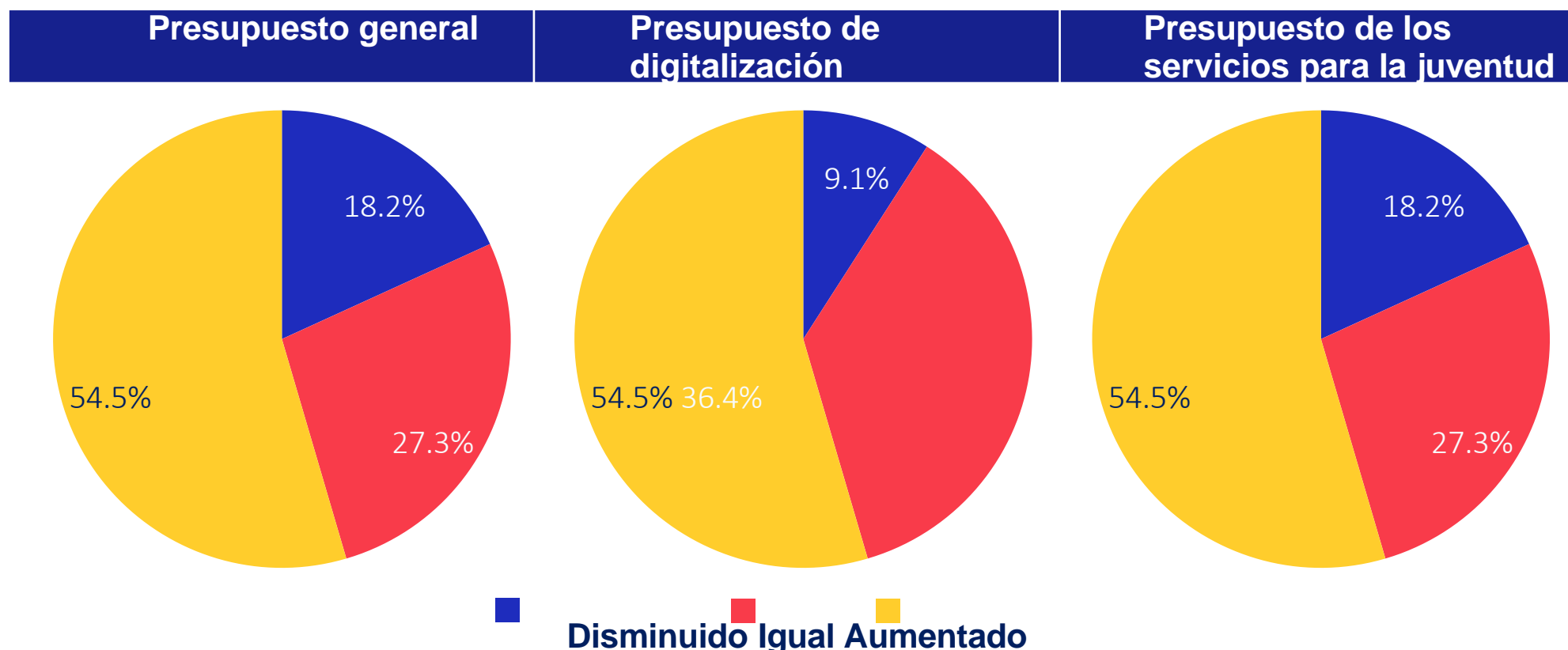


Note: 2020 data based on ILO 2020 survey and consists of n=9 countries that also participated in 2022.

Principales obstáculos a la digitalización (top 8)



Impacto de la COVID-19 en los presupuestos de los SPE

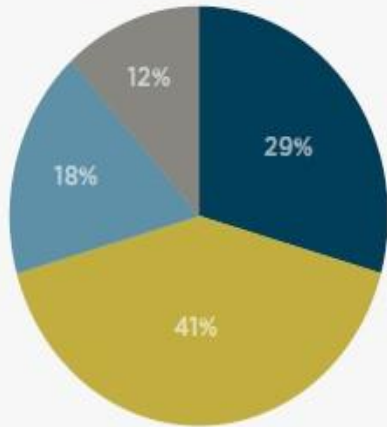


Aspectos operativos: El aumento de los presupuestos de digitalización se utiliza a menudo para la introducción de reuniones en línea y ferias de empleo virtuales. China: Aceleración de la estrategia digital, Australia: transición hacia otros modos de prestación a través de la tecnología.

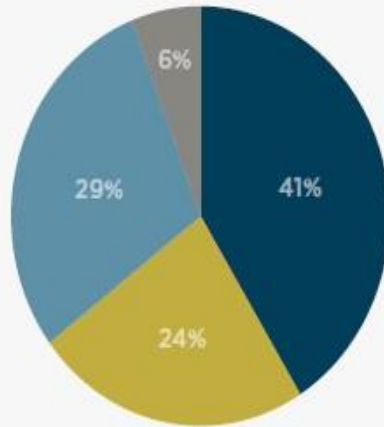
Impacto de la COVID-19 en los presupuestos de los SPE: los países de AP frente a los de AL

FIGURE 10 IMPACT OF COVID-19 ON PES BUDGETS

GENERAL BUDGET

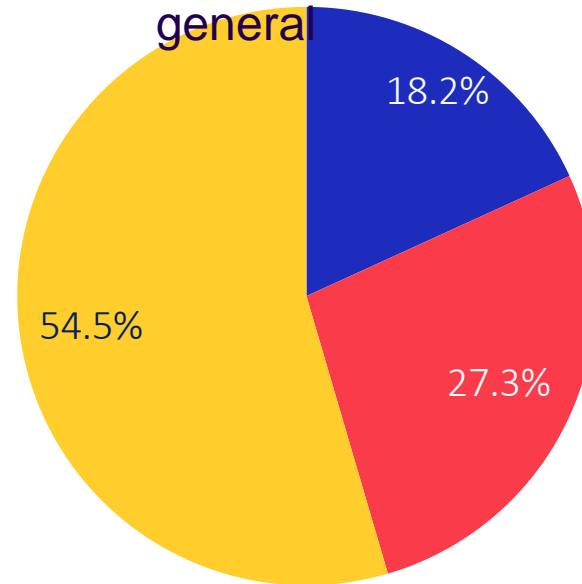


DIGITALIZATION BUDGET

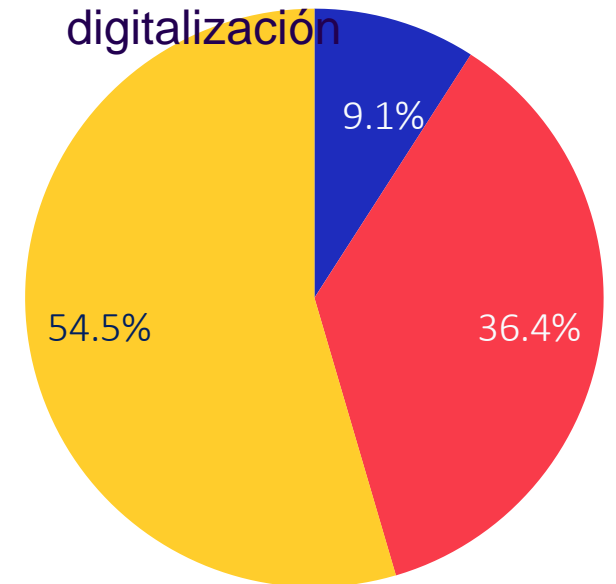


■ DECREASED ■ STAYED THE SAME ■ INCREASED ■ DON'T KNOW / NOT APLICABLE

Presupuesto general



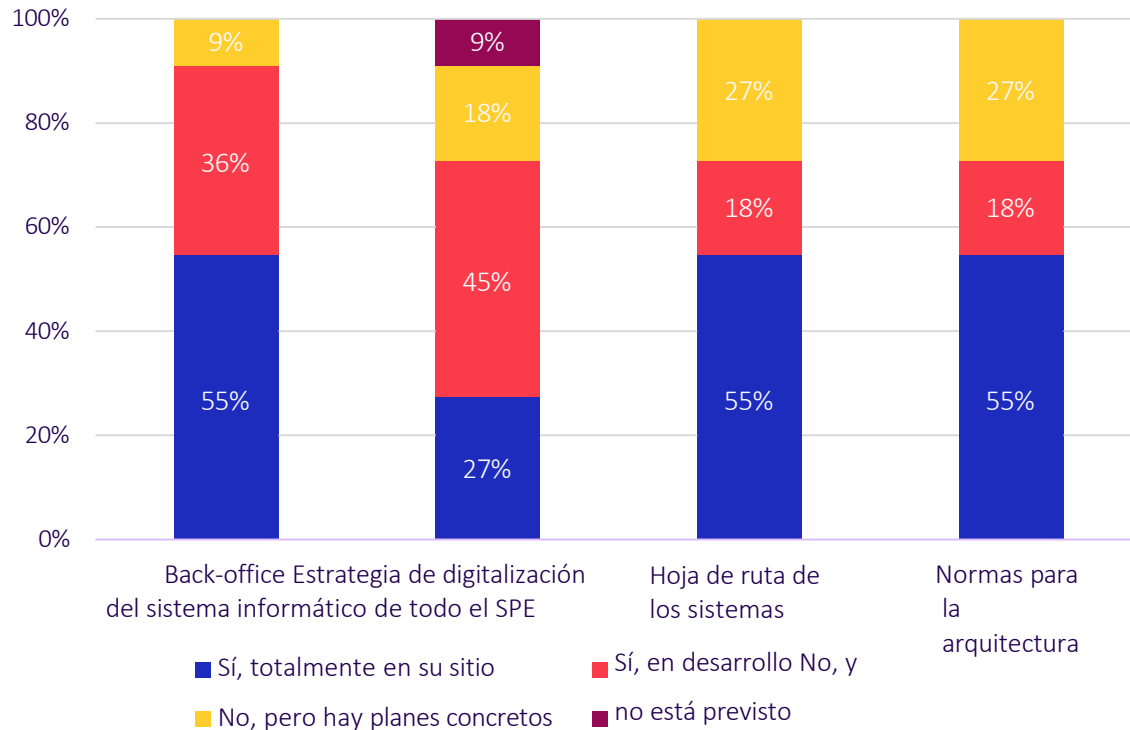
Presupuesto de digitalización



■ Disminución ■ Mismo ■ Aumento

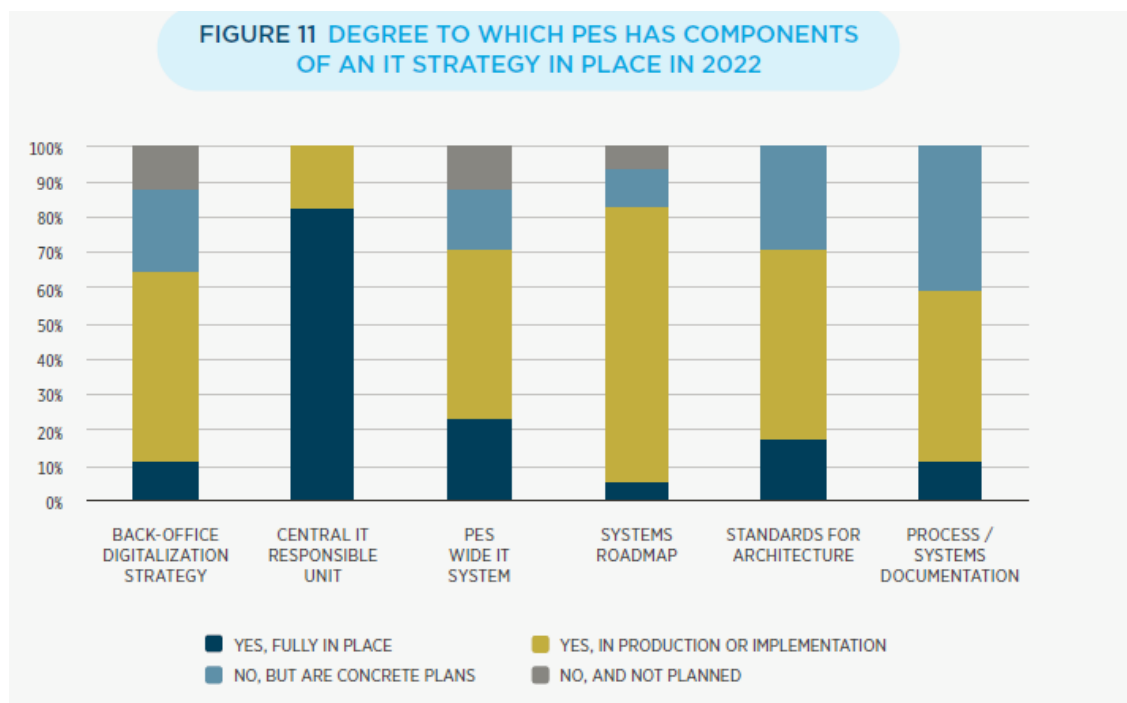
Back-office y desarrollos informáticos

Desarrollos clave de back-office y TI

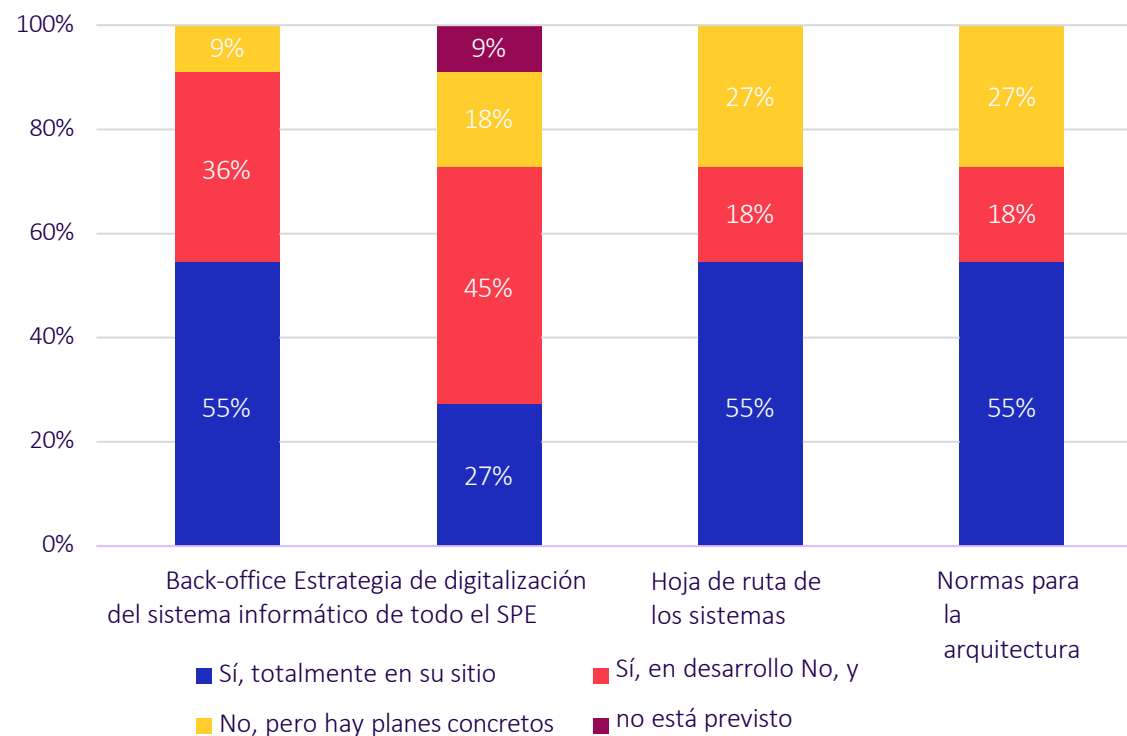


- ▶ Impacto global positivo de la aplicación de las tecnologías digitales en la eficiencia, la eficacia y la cobertura.
- ▶ Diagnosticar mejor las necesidades de los jóvenes y mejorar la orientación y la elaboración de perfiles, utilizando datos biométricos y espaciales y conectándolos a la información sobre el mercado laboral en tiempo real.
- ▶ Mejorar el emparejamiento y el asesoramiento complementando las interacciones en línea con el asesoramiento presencial cuando sea necesario.
- ▶ Utilizar las nuevas tecnologías para mejorar el seguimiento de los programas y la coordinación ilo.org

Retrosos en los desarrollos informáticos en los países de Asia-Pacífico frente a los de América Latina y el Caribe



Desarrollos clave de back-office y TI



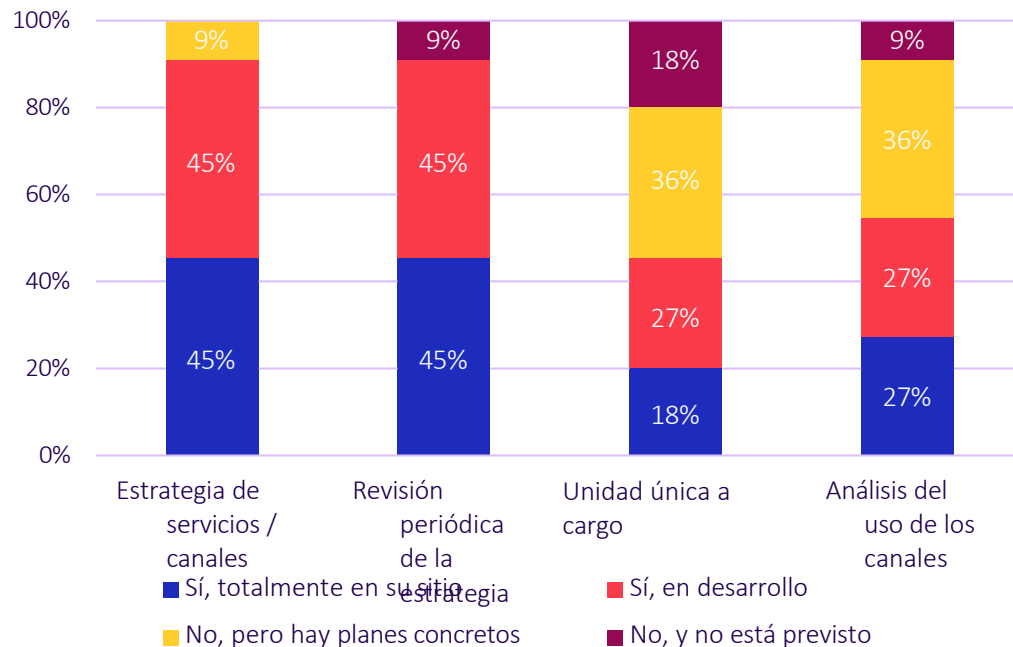
► Transformación empresarial y de procesos en Singapur

Workforce Singapore ha creado un Grupo de Apoyo a la Transformación para centralizar los esfuerzos de transformación empresarial y de los procesos en la organización, como por ejemplo haciendo un mayor uso de la reingeniería de los procesos de negocio, la colaboración ops-tech y la innovación. Algunas iniciativas encabezadas por el Grupo de Apoyo a la Transformación incluyen:

- El lanzamiento de una plataforma única basada en la nube que capacita al personal para gestionar sus recursos humanos.
 - / finanzas / necesidades de aprovisionamiento en tiempo real, junto con esfuerzos educativos para ayudar al personal a familiarizarse con el uso de la plataforma.
- Enfoques alternativos al trabajo tradicional emprendidos por la organización: por ejemplo, en lugar de realizar ferias de empleo físicas, el Grupo experimentó con plataformas de entrevistas virtuales que permitían a los empleadores preseleccionar eficazmente a los candidatos adecuados para las entrevistas.

► Papel de las tecnologías digitales | Front office, servicios y canales

El papel de la tecnología en los front offices, servicios y canales de los SPE



- Los SPE de Asia-Pacífico tienden a contar con estrategias digitales de back-office, **pero la mayoría no dispone de tales estrategias digitales para el desarrollo del front-office.**
- **sólo una cuarta parte de los SPE analiza la utilización de los canales existentes**
- Aunque los SPE disponen de **estrategias relativas a sus servicios y/o canales**, podrían beneficiarse de centralizar la responsabilidad de los mismos y recopilar datos sobre los canales (uso) para evaluar los comportamientos.

Estrategias de canal de Front Office, en los países de América latina, 2022

FIGURE 12 PRESENCE OF A SERVICE AND/OR CHANNEL STRATEGY WITHIN LAC PESS

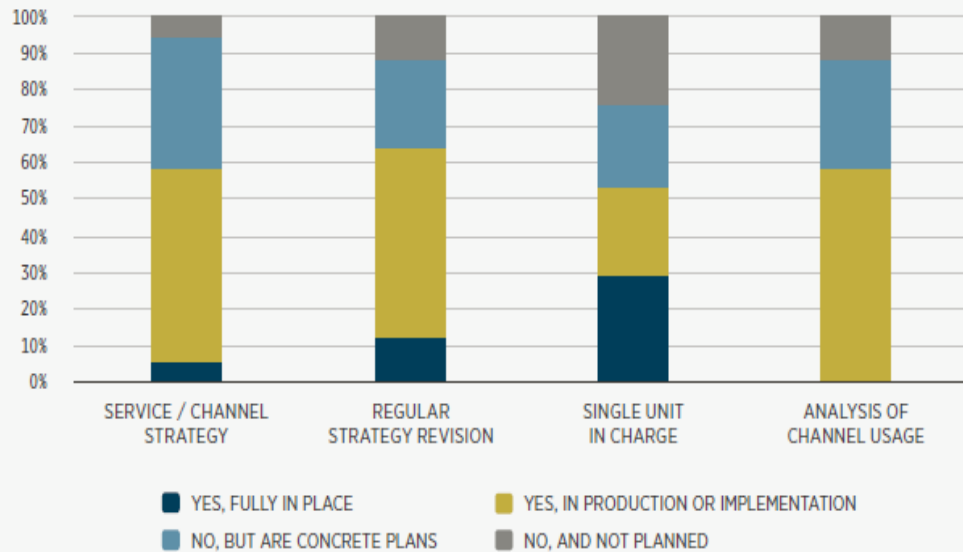
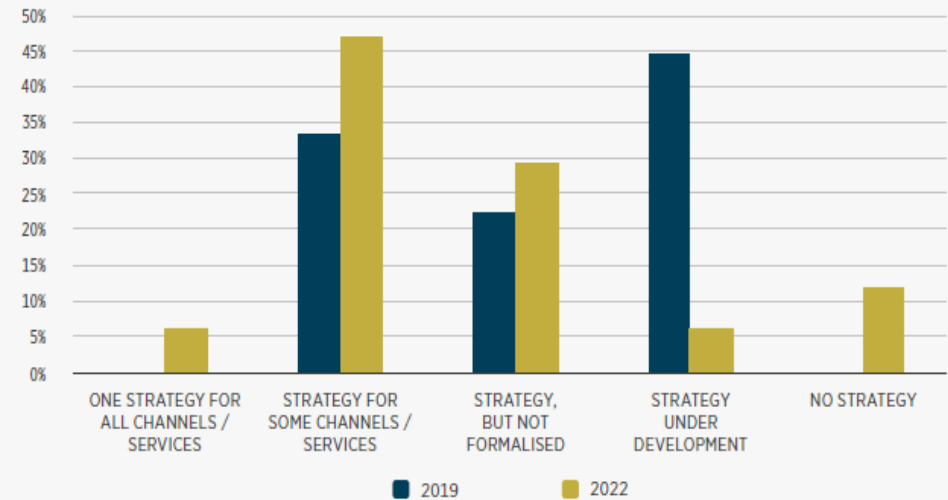


FIGURE 13 APPROACH TOWARD SERVICE CHANNELS WITHIN LAC PESS IN 2019 & 2022



► ¿Qué canales utilizar?

El panorama de los canales de los SPE está evolucionando

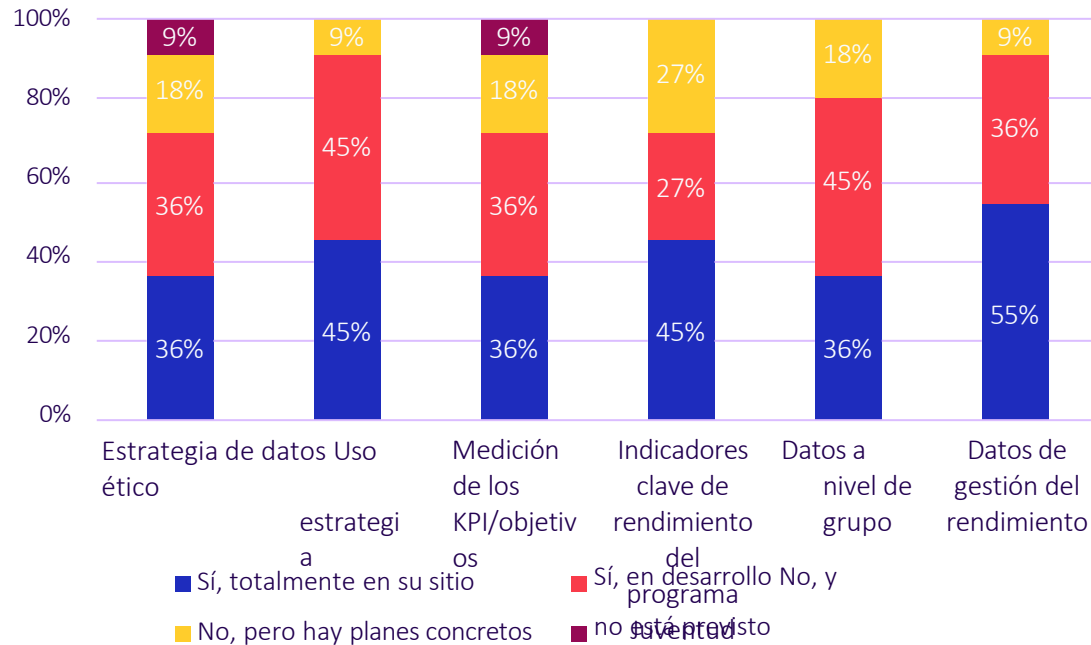
- Los sitios web de los SPE varían desde simples aplicaciones orientadas al suministro de información hasta portales completos que incluyen la opción de realizar transacciones, por ejemplo, el portal del Servicio Nacional de Carreras Profesionales de la India.
- Canales más nuevos: para atender a nuevos clientes y/o mejorar la eficacia y/o eficiencia de la prestación de servicios.
- Los medios sociales en China: WeChat para varias partes del proceso de los SPE, como la atención al cliente, el asesoramiento y la mediación laboral.

Decisiones sobre qué canales desplegar, para qué tipos de servicios, para qué grupos de clientes (por ejemplo, los jóvenes) y en qué situaciones

- Costes significativos implicados en el despliegue de cada canal. Los PSE deben considerar la rentabilidad de desarrollar nuevos canales y/o mantener los existentes.
- La creación de casos empresariales basados en pruebas que demuestren el valor de los nuevos canales, por ejemplo, estudiando la adopción de canales por segmentos de mercado y la demanda de nuevos canales mediante la realización de encuestas.
- La evaluación periódica del éxito de los canales existentes mediante la revisión del uso de los canales y

► Papel de las tecnologías digitales | Datos

El papel de los datos y la evaluación en los SPE

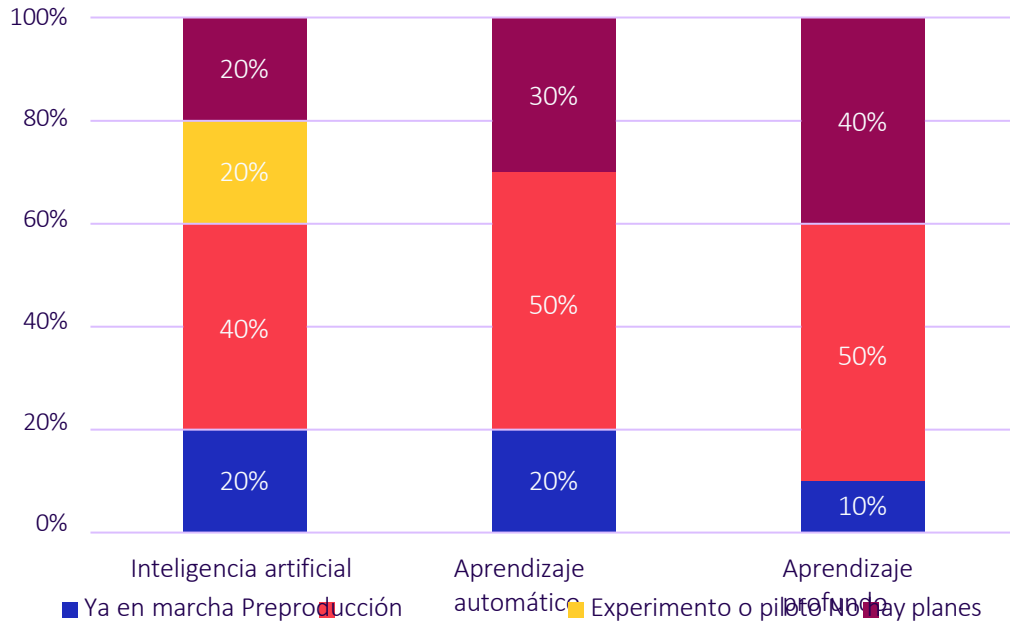


Los datos se están convirtiendo en el principal recurso procesado por los SPE, incluso como medio para medir el rendimiento e impulsar la innovación

- Solo una minoría de los SPE de este estudio cuenta con una estrategia de datos integrada y cohesionada
- Lo mismo se aplica a la mayoría de los elementos relativos a los datos, como tener una estrategia de uso ético de los datos, medir el progreso hacia los objetivos utilizando indicadores clave de rendimiento (KPI) y recopilar datos a nivel de grupo y tener KPI específicos para los jóvenes.
- China, Japón, Filipinas y Singapur afirman disponer de la mayoría de los elementos de una estrategia de datos global.

Análisis avanzados

El papel de la analítica avanzada en los SPE



Ámbitos relevantes de los SPE en los que se aplica actualmente la analítica avanzada:

- ▶ Detección, predicción y prevención del fraude, por ejemplo, si los solicitantes de prestaciones reclaman legítimamente subsidios de desempleo;
- ▶ Personalización de los servicios, por ejemplo mediante enfoques de segmentación y elaboración de perfiles por parte de los SPE y los sistemas de recomendación.
- ▶ Adecuación de vacantes (yendo más allá de las variables, métodos y modelos tradicionales utilizados para la adecuación); y
- ▶ Mejor información sobre el mercado laboral

Análisis detallado en los países de Asia Pacífico frente a los de América Latina y Caribe

FIGURE 15 DEGREE TO WHICH LAC PESS HAVE A DATA AND MEASUREMENT STRATEGY IN PLACE

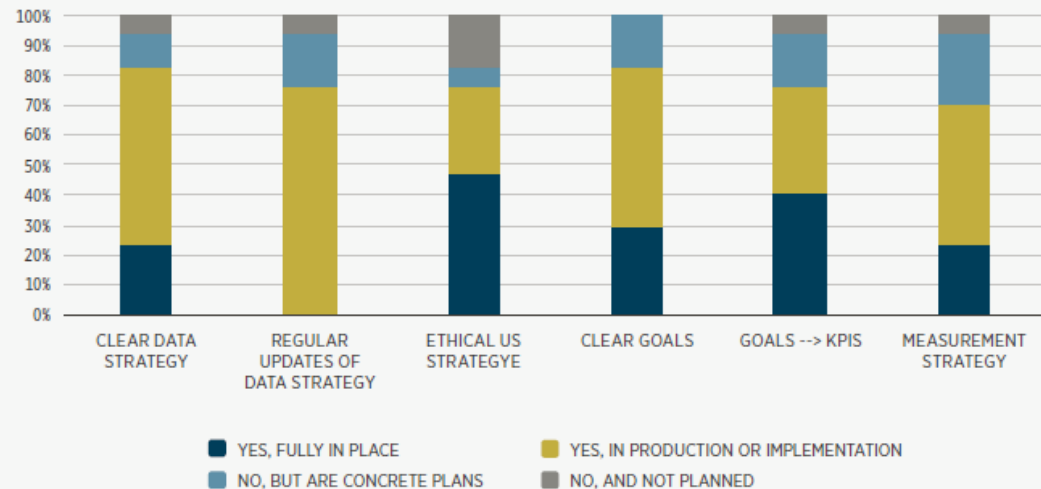
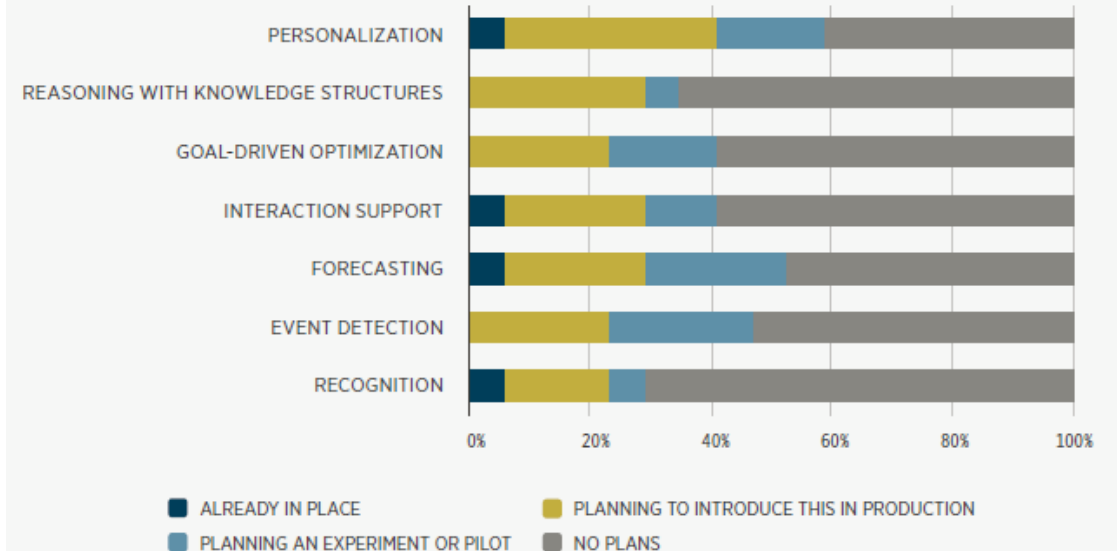
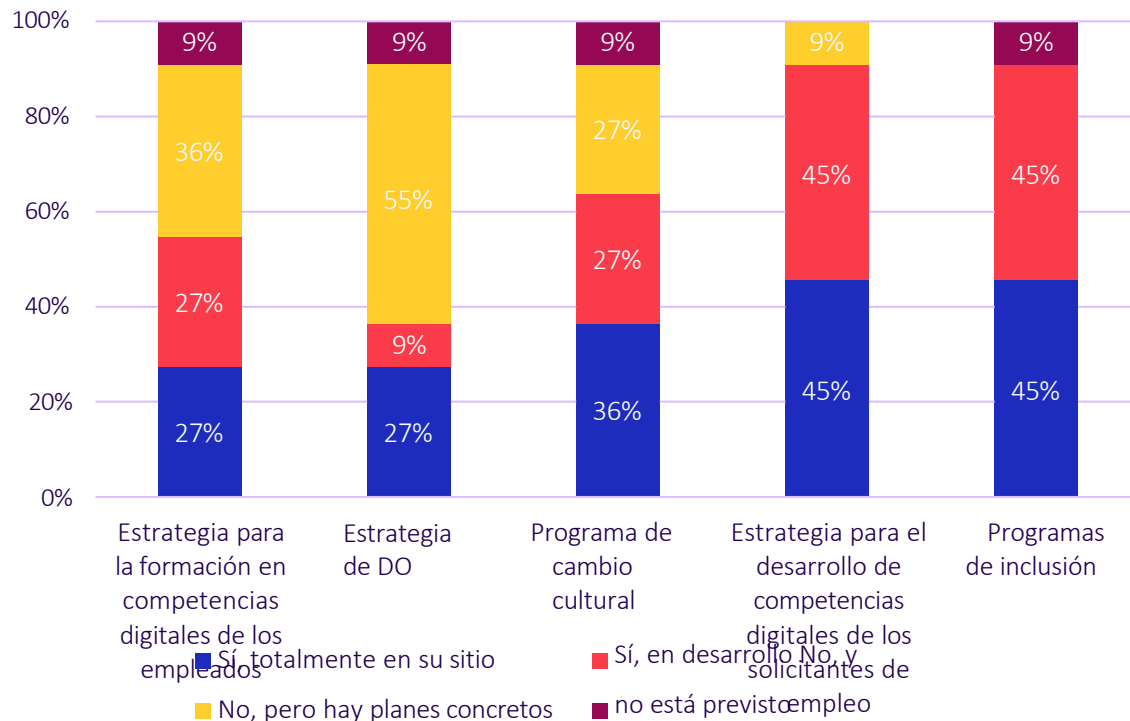


FIGURE 16 DEGREE TO WHICH LAC PESS HAVE AI APPLICATIONS IN PLACE



Innovación

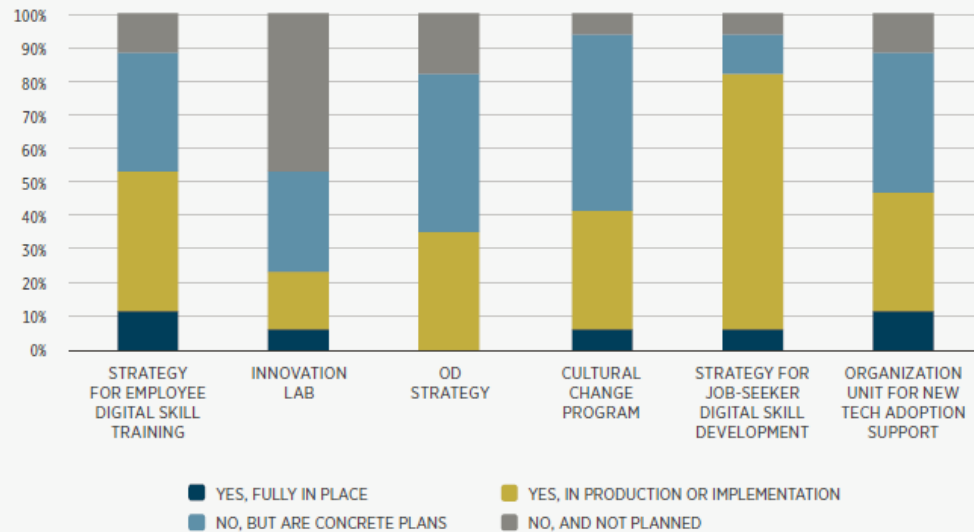
Papel de la organización, de su gente y de la innovación dentro de los SPE



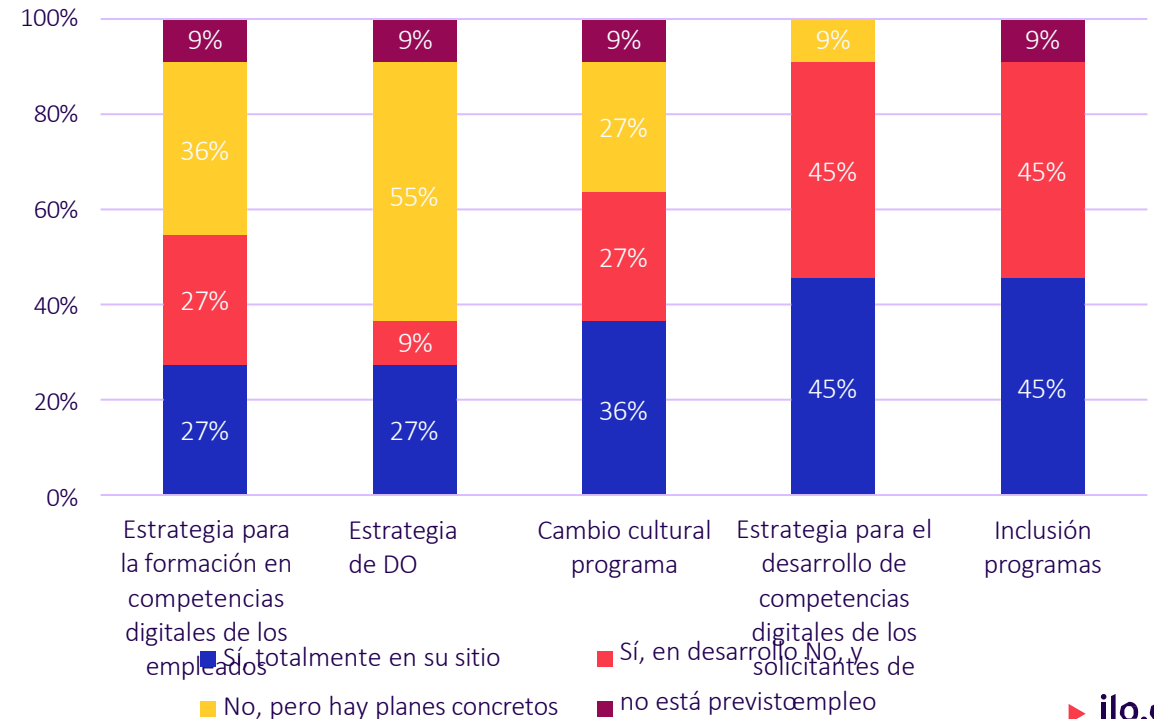
- ▶ La mayoría de los SPE de la región carecen de una estrategia de desarrollo organizativo (DO), siendo la República de Corea, China y la India notables excepciones.
- ▶ Del mismo modo, la mayoría de los SPE no se centran en el cambio cultural, el desarrollo de las competencias digitales y la inclusión.

Organización e innovación, países de Asia Pacífico frente a los de América Latina y Caribe

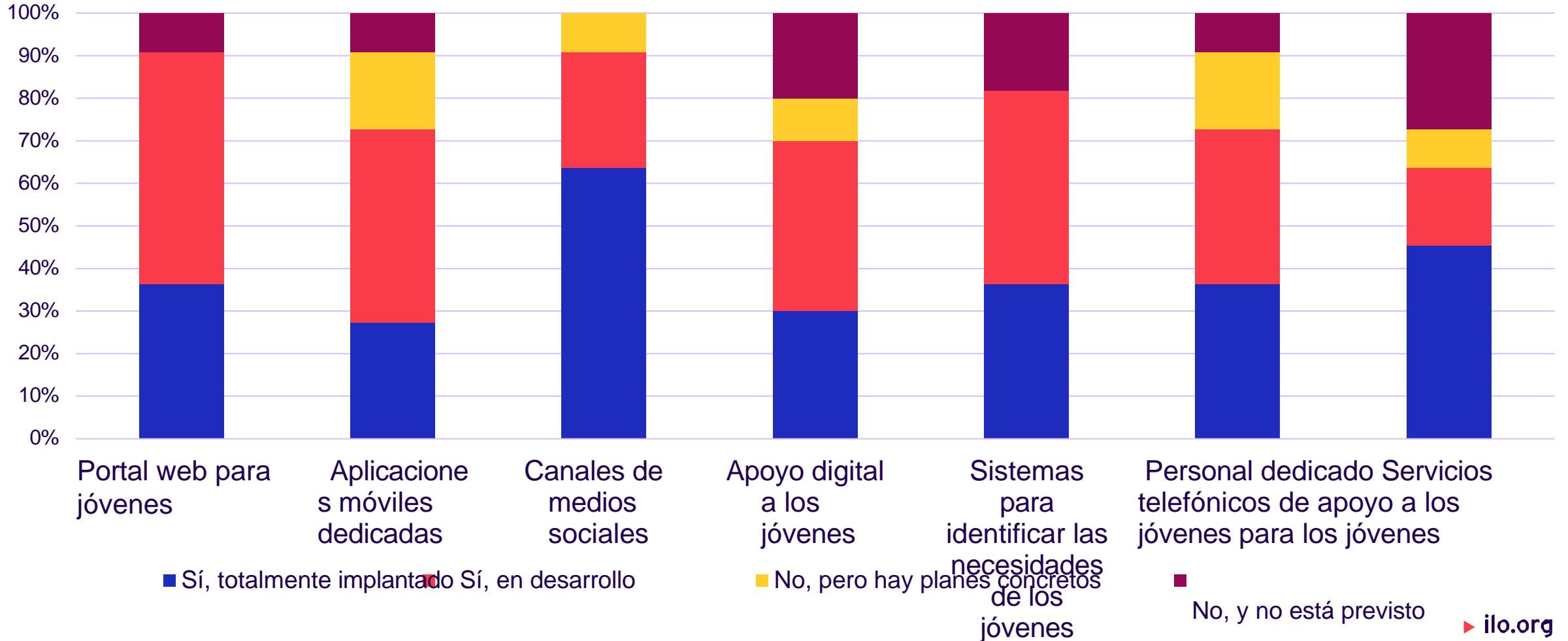
FIGURE 17 STRATEGIES PERTAINING TO ORGANIZATION AND INNOVATION IN LAC PECS



Papel de la organización, de su gente y de la innovación dentro de los SPE

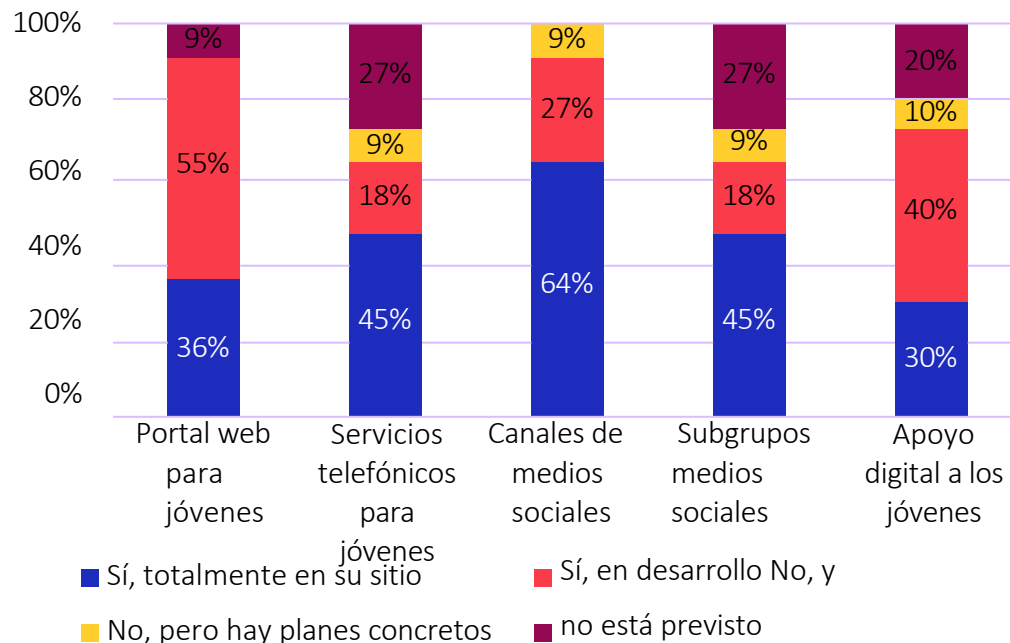


Tecnologías para la juventud



Tecnologías de front-office para jóvenes

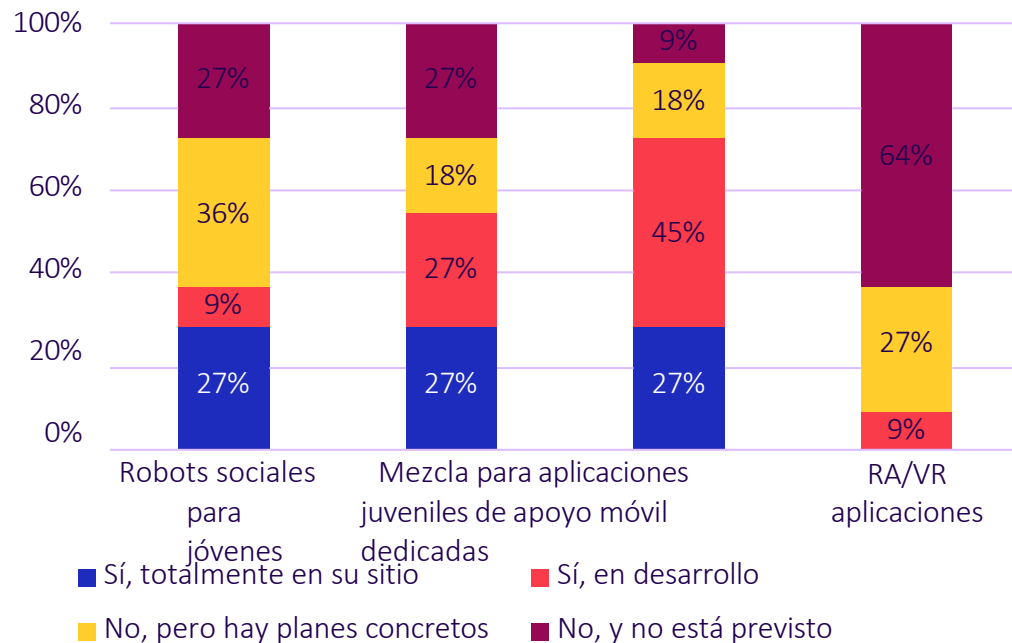
El uso de tecnologías comunes de front-office centradas en los jóvenes



- ▶ Los medios sociales son el tipo de canal más utilizado para alcanzar a los jóvenes: para enviar información a un público amplio y como herramienta de apoyo a los solicitantes de empleo
- ▶ Menos SPE disponen de canales de medios sociales dedicados a interactuar con subgrupos de jóvenes o proporcionan servicios telefónicos dedicados a los jóvenes.
- ▶ Aún son menos los SPE que tienen un portal dedicado a los jóvenes y los que lo tienen suelen ofrecer servicios dedicados a los jóvenes a través de su portal principal

Tecnologías innovadoras de front-office orientadas a los jóvenes

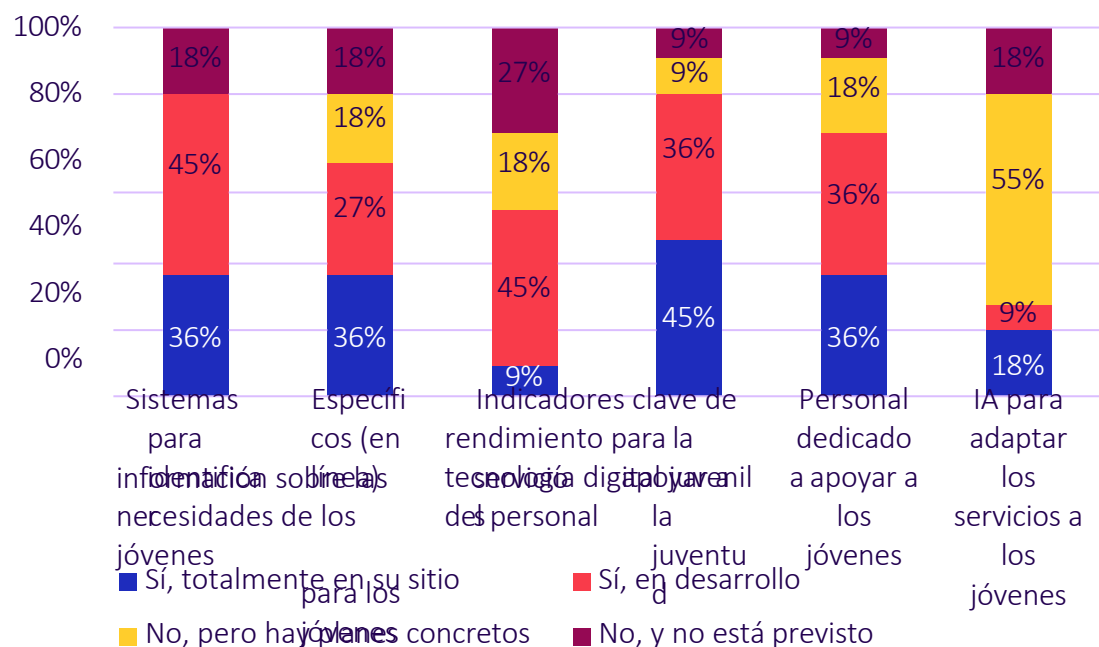
El uso de tecnologías innovadoras de front-office orientadas a los jóvenes



- ▶ El uso de las nuevas tecnologías, como los robots sociales y el hecho de poder disponer de aplicaciones móviles específicas para apoyar a los jóvenes, suelen ser bajo
- ▶ No muchos otros SE tienen planes para desplegar canales de este tipo

Tecnologías de back-office para jóvenes

El papel del back-office juvenil y las tecnologías para el personal



- ▶ El uso de estas tecnologías aún no está muy avanzado
- ▶ Aunque casi el 45% de los SPE disponen de tecnologías para que el personal apoye a los jóvenes, son menos los que cuentan con otros elementos.
- ▶ Sólo el 36% dispone de sistemas específicos para identificar las necesidades de los jóvenes y proporcionarles información específica en línea.

► Conclusiones y recomendaciones

► Conclusiones y recomendaciones - Estado de la transformación digital de los SPE

1. Los SPE de los once países de Asia y el Pacífico -independientemente de su nivel de renta- **reconocen el papel del desarrollo tecnológico** y expresan su interés por enfoques más específicos
2. Los SPE cuentan con **estrategias digitales** centradas en la digitalización de sus procesos. Los **recursos y la escasa capacidad y concienciación digital del personal y las organizaciones** limitan una transformación digital completa.
3. Los SPE podrían beneficiarse de una mayor atención a los **aspectos organizativos de la transformación digital** como la ruptura de silos y el cambio cultural
4. Los SPE reconocen la **importancia de los análisis avanzados** (como la inteligencia artificial), pero podrían beneficiarse de enfoques integrados, de una base sólida de datos y de la medición de los avances hacia objetivos inteligentes para mejorar la prestación de servicios.

► Conclusiones y recomendaciones - Políticas y programas de juventud para apoyar y posibilitar el empleo juvenil

5. Faltan **enfoques inclusivos** y los enfoques de los clientes son demasiado genéricos en los SPE cubiertos por este estudio. Es necesario un enfoque centrado en los jóvenes en los procesos de los SPE y en los subgrupos para mejorar la inclusión.
6. Los SPE forman parte de un complejo sistema de organizaciones que ejecutan las políticas, leyes y reglamentos gubernamentales y de organizaciones que prestan servicios al mercado laboral. Los SPE podrían beneficiarse de la **mejora de la integración de las TI y de las asociaciones con las principales partes interesadas**

► Conclusiones y recomendaciones - El papel de la tecnología en el apoyo a los mercados laborales juveniles

7. A menudo se dirige a los jóvenes a través de los medios sociales en general, pero los **canales dedicados a los jóvenes**, cuando son factibles, pueden ofrecer posibilidades para una prestación de servicios más eficaz
8. **Las tecnologías innovadoras** para los jóvenes son escasas, pero podrían suponer un estímulo para la transformación digital
9. **Las tecnologías y los procesos de back-office** podrían beneficiarse de una mayor atención a los jóvenes

- En la mayoría de los casos, las estrategias digitales se centran en la digitalización de procesos y servicios y no tanto en la *transformación digital global* de su organización. Por lo tanto, muchos obstáculos se derivan de factores organizativos (y menos técnicos), como la resistencia y el aislamiento.
- El desarrollo de normas y documentación se está retrasando.
- La mayoría de los SPE de ALC no cuentan con estrategias cohesionadas de servicios/canales y las que se están desarrollando no se centran en todos los canales y servicios.
- Hay muy poca experiencia en el uso de análisis avanzados, como la máquina aprendizaje e inteligencia artificial.
- Ningún SPE cuenta con una estrategia de desarrollo organizativo y menos del 10% tiene programas centrados en el cambio cultural

Principales fuentes de información

- **Pieterse W. 2022. Tecnología en los servicios públicos de empleo para promover el empleo juvenil en Asia y el Pacífico. OIT: Bangkok**
- **OIT 2022. Adopción de la tecnología en los servicios públicos de empleo: Ponerse al día con el futuro**
- **Pieterse et al. 2023. La transformación digital de los servicios públicos de empleo en toda América Latina y el Caribe, el BID**

▶ **Gracias.**

mwasikakata@ilo.org