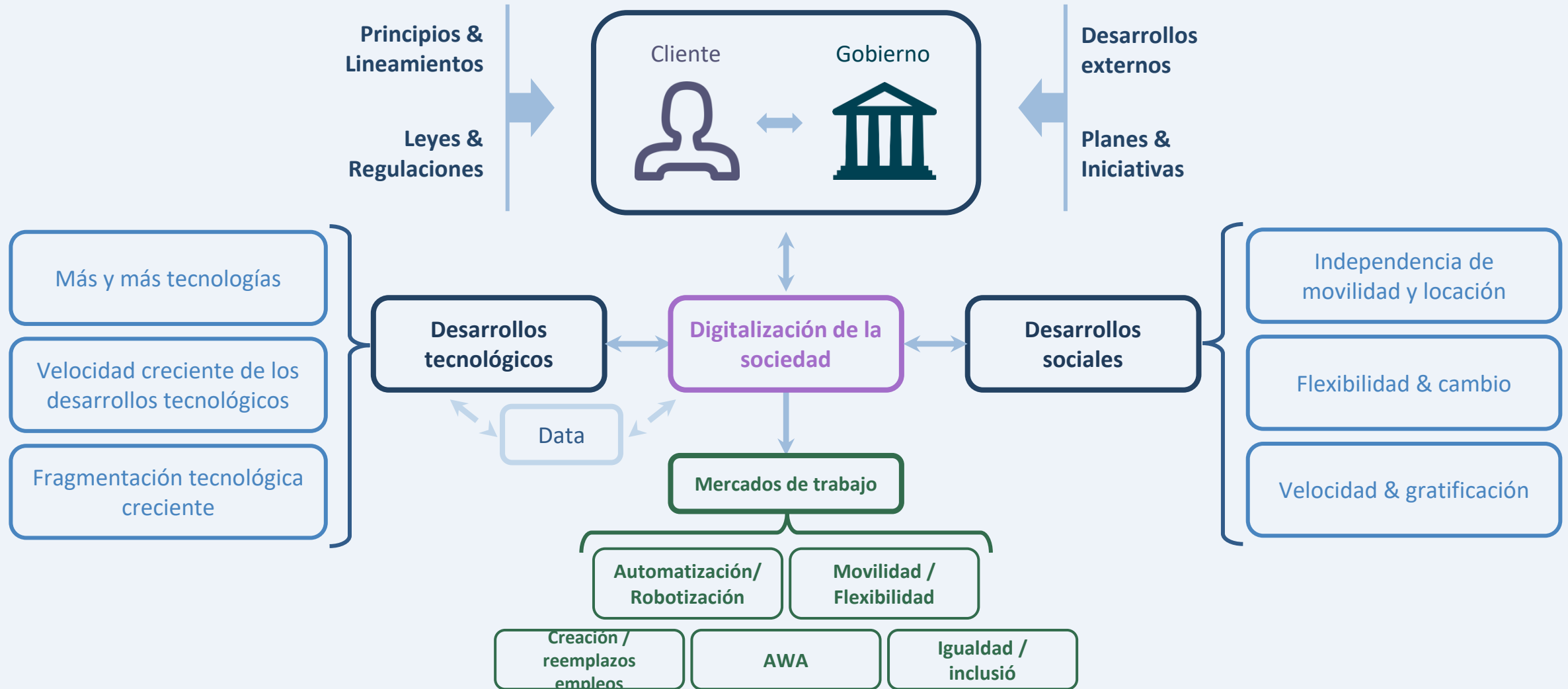


# Datos y digital en los SPE de LAC en 2022

Workshop 18 octubre 2022 | Willem Pieterse

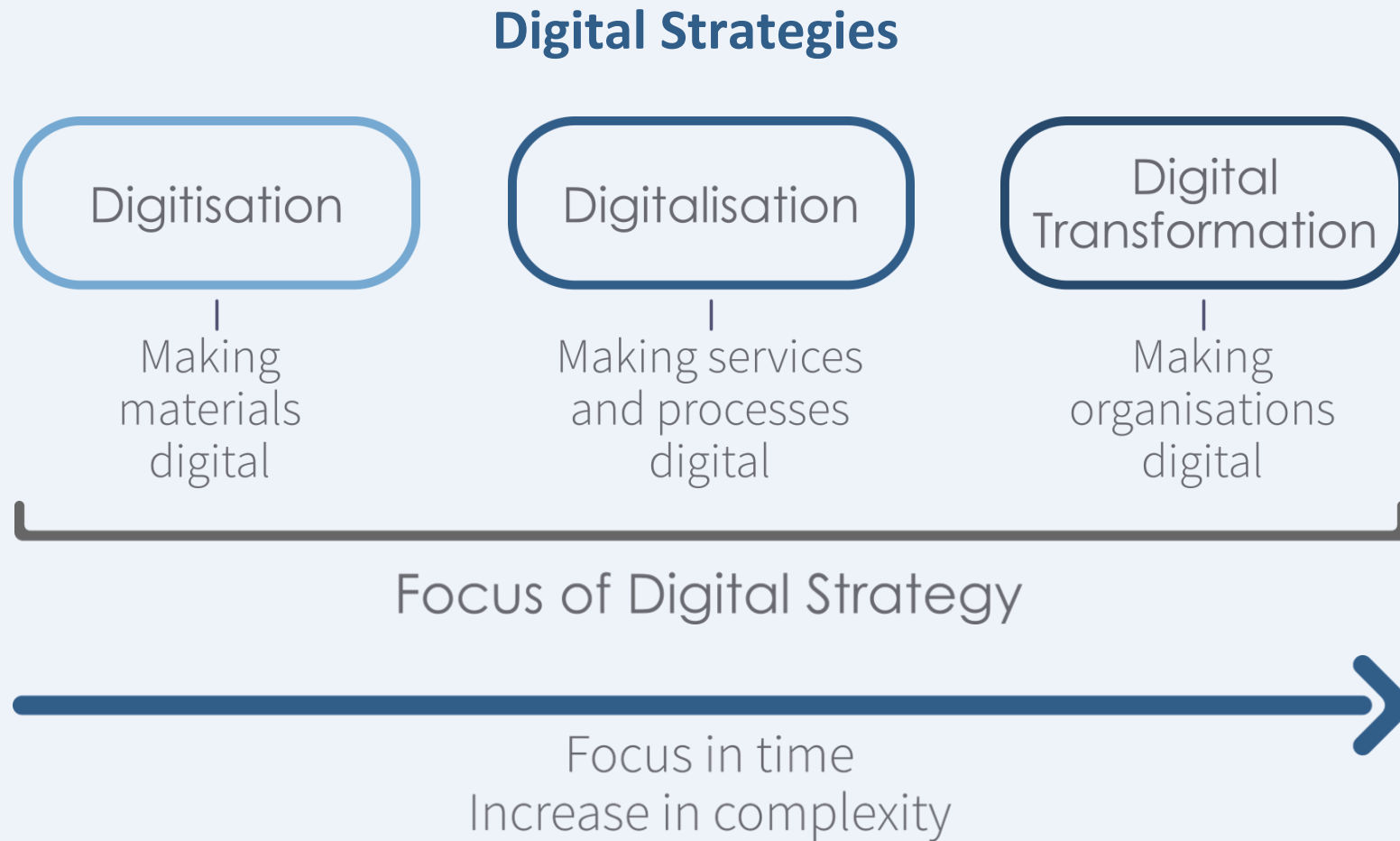
# El entorno digital

## Marco de trabajo



# Hacia la transformación digital

## Tipos de 'digital'



# Hacia la transformación digital

## La esencia

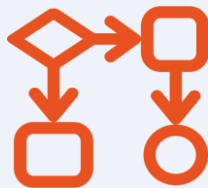
La transformación digital no tiene tanto que ver con lo "digital" como con un cambio completo en la organización, su misión, su visión y sus estrategias. Esto incluye muchos elementos "blandos", como el liderazgo, la cultura, el compromiso, la comunicación, etc.



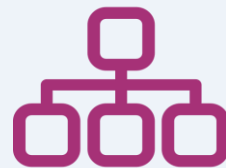
Front office



Estrategia



Back-office



Organización



Datos



Cliente



# Estudios de referencia SPE ALC

## Background

### Transformación digital de los SPE

- Uso de las tecnologías digitales para mejorar los procesos y servicios para los solicitantes de empleo y los empleadores

### Un reto complicado que interactúa con los cambios sociales

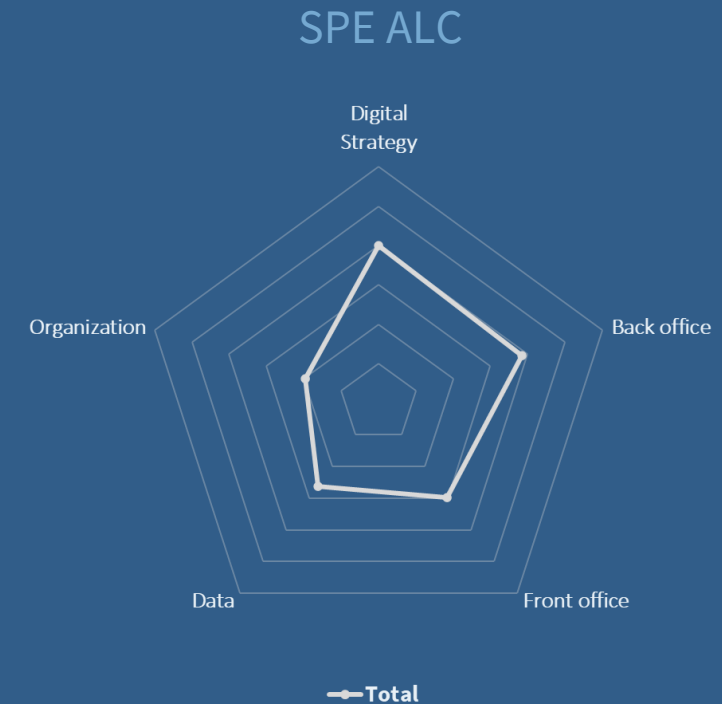
- Estrategia, front-office, back-office, organización, datos

### Primer estudio en 2019

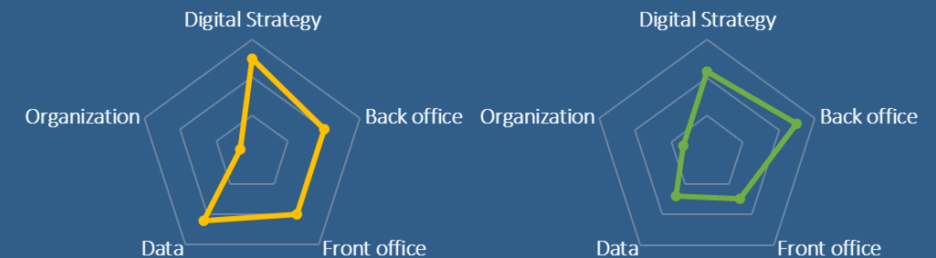
- Madurez en distintas áreas
- Comparación entre SPEs
- Creación de oportunidades de aprendizaje (ej. Descubrimiento de mejores practices, obstáculos comunes y áreas de mejora)

### Mucchos cambios desde 2019

- Crisis COVID-19
- Desarrollos rápidos (tecnológicos y sociales)



### Variaciones entre países



# El estudio 2022

## Diseño del estudio

- Cinco dimensiones: Estrategia, Front-office, Back-office, Organización, Datos + madurez total.
- Reciclaje de preguntas del 2019
- Cambios en donde fuera necesario
- Enfoque en los cambios recientes por COVID-19
- Comparación 2019 - 2022

## Respuestas

- 9 en 2019 y 16 países (17\* respuestas) en 2022 (9 países recurrentes)



**Los resultados son autodeclarados e indican un estado (percibido) (no una verdad absoluta)**

\*Dos participantes (2022) de Chile:

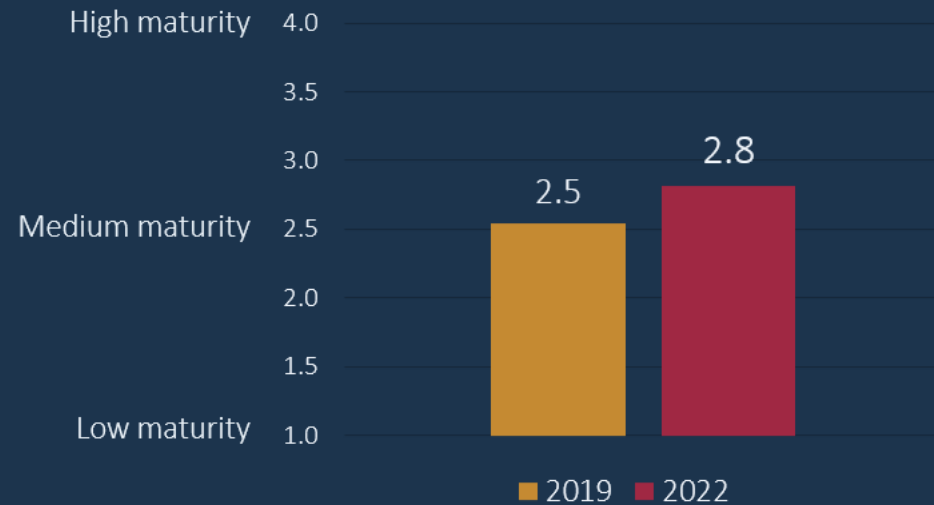
- BNE & SENCE
- Respuestas similares, promediadas en las puntuaciones combinadas de los países

## Participantes

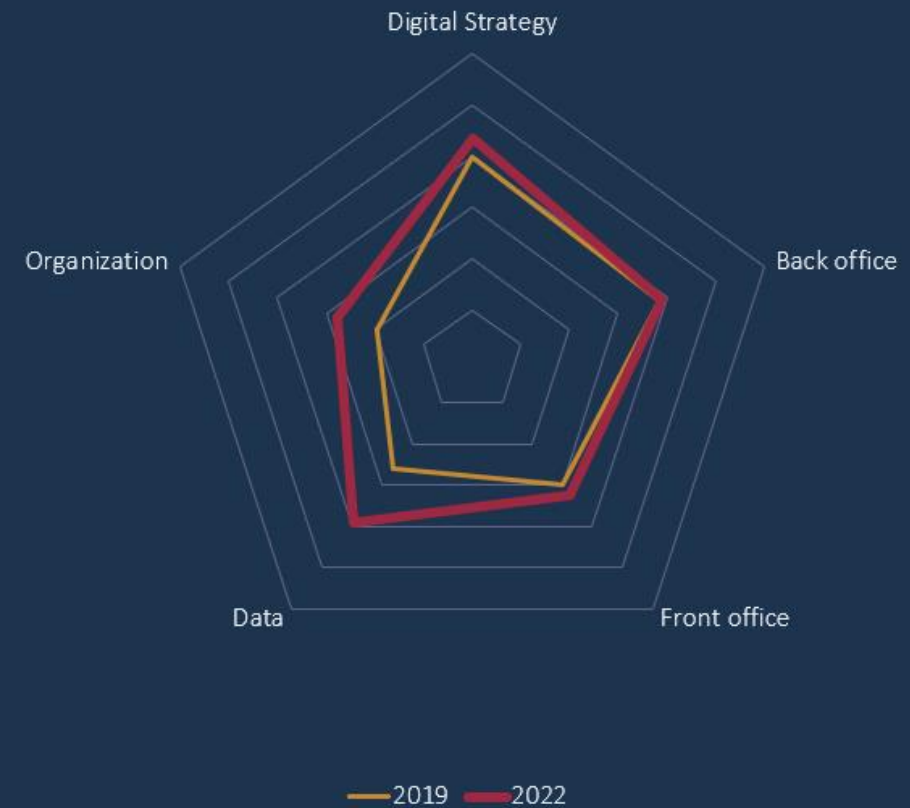
	2019	2022
Argentina		X
Barbados		X
Bolivia	X	X
Brasil	X	X
Chile*	X	X
Colombia	X	X
Costa Rica	X	X
Ecuador	X	X
Honduras		X
México	X	X
Panamá		X
Paraguay	X	X
Perú	X	X
Guatemala		X
Surinam		X
Uruguay		X

# Estatus general

## 2019 & 2022



- La situación general declarada en toda la región es mayor en 2022 frente a 2019
- Los mayores avances se han producido en las dimensiones de datos y organización
- Las demás dimensiones tienen puntuaciones similares



# Estatus general

## Participantes recurrentes

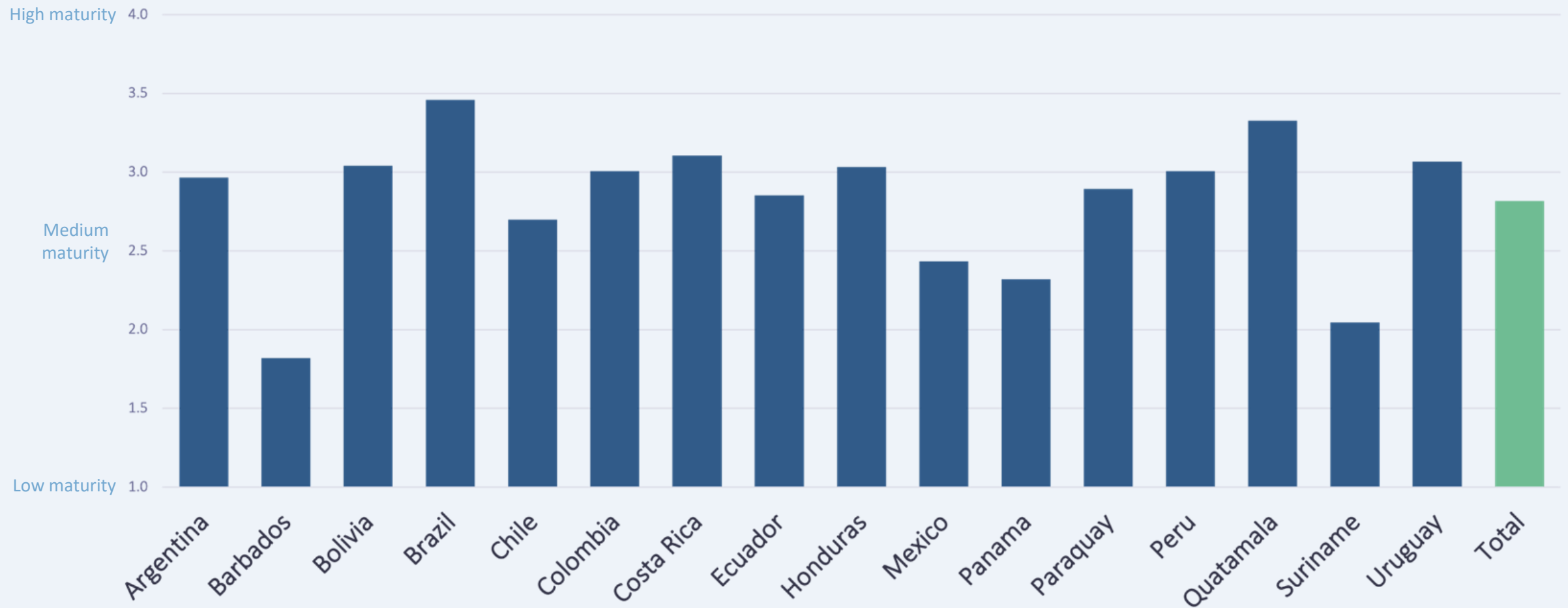


- Los países que participaron en 2019 y 2022 (participantes recurrentes) obtienen una mejor puntuación global
- La mayoría de los países de este grupo han mejorado, especialmente **Brasil, Chile y Perú.**



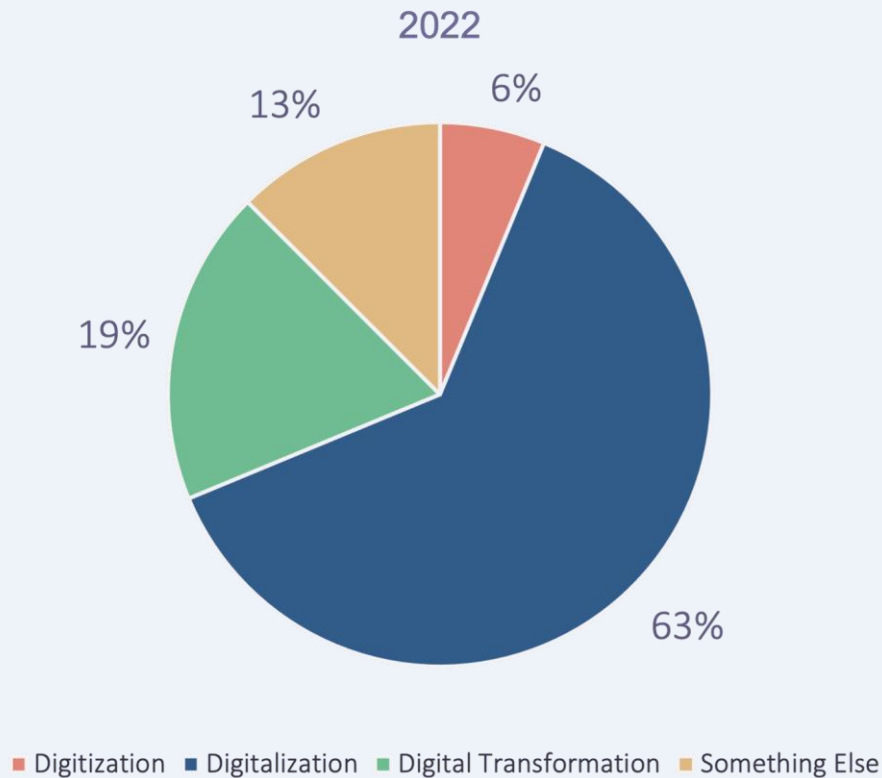
# Estatus general

2022 | Todos los países



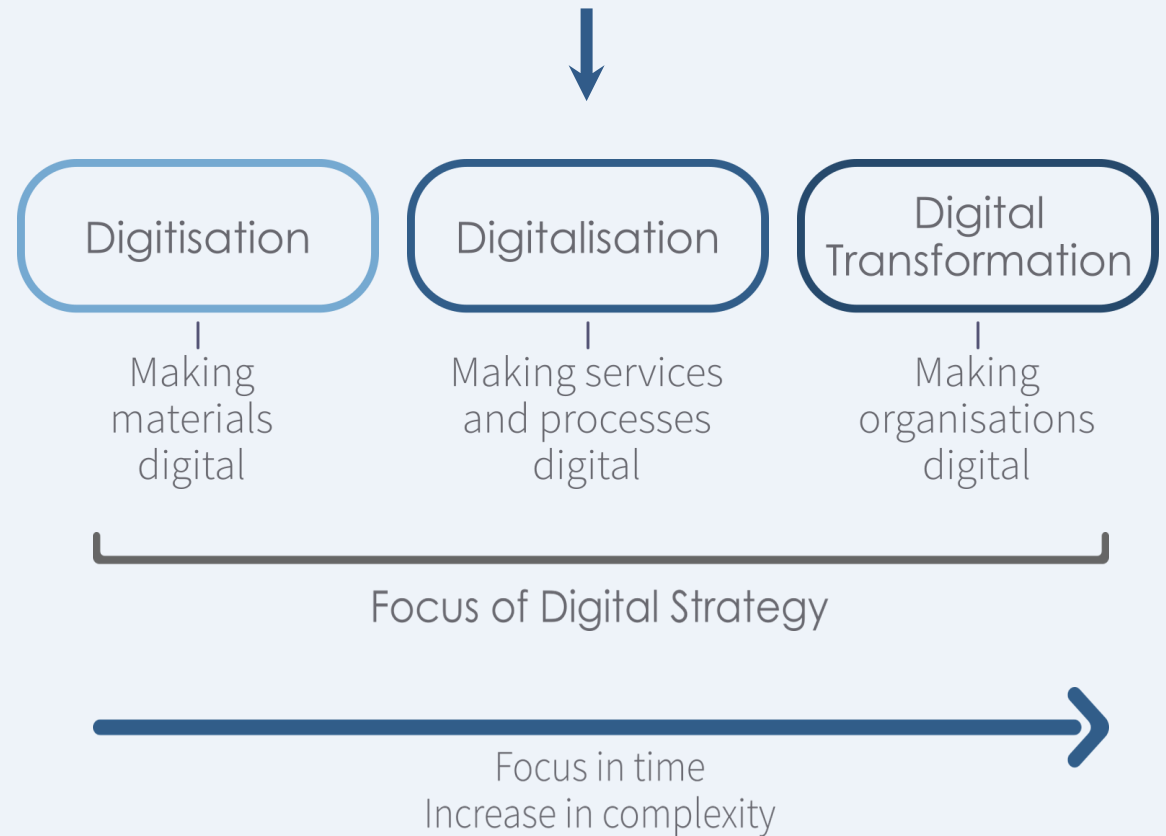
# Estrategias digitales

## Enfoque en los acercamientos digitales



- **Enfoque en la digitalización, pero los líderes avanzan hacia la transformación digital**

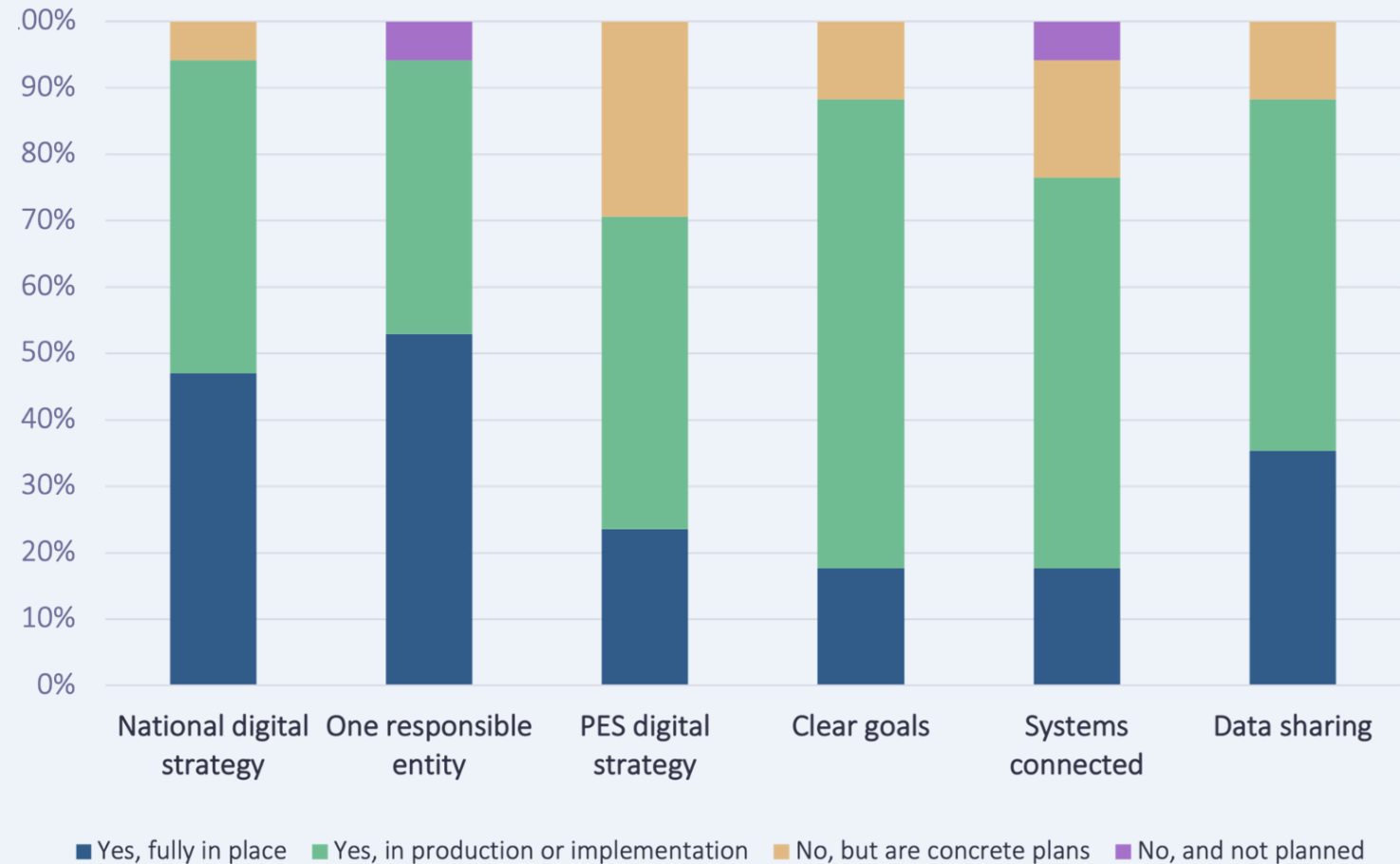
### Mayoría de los países



# Estrategias digitales

## Elementos de una estrategia digital (2022)

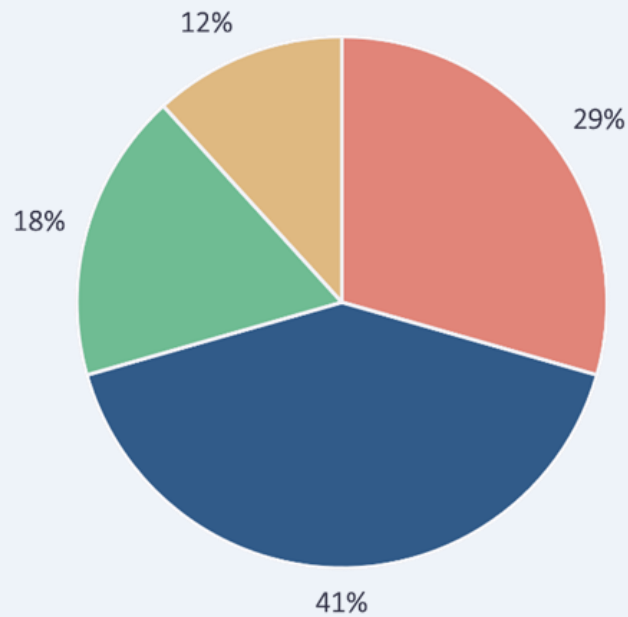
- La mayoría de los elementos están (aún) en producción
- En general, en comparación con 2019, hay más elementos que están "totalmente en marcha" (32% frente al 24%)
- Tener una estrategia digital sigue siendo un reto para buena parte de los SPE.



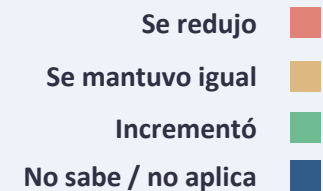
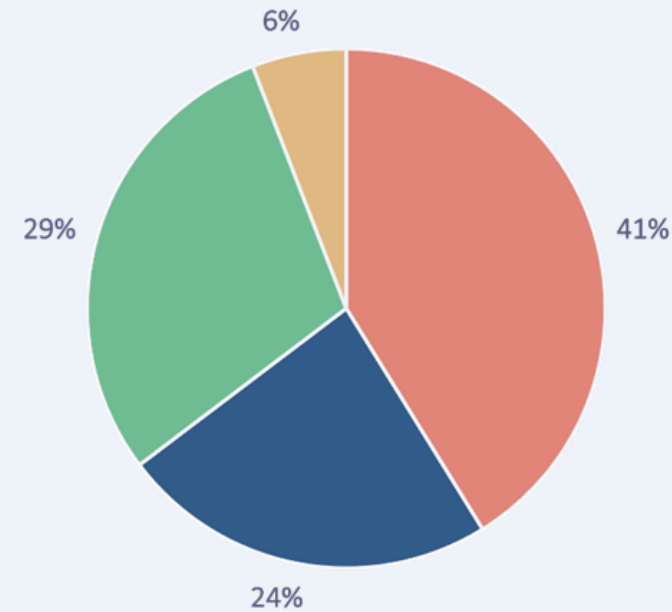
# Estrategias digitales

## Efectos del COVID-19

COVID-19 impact on general budget



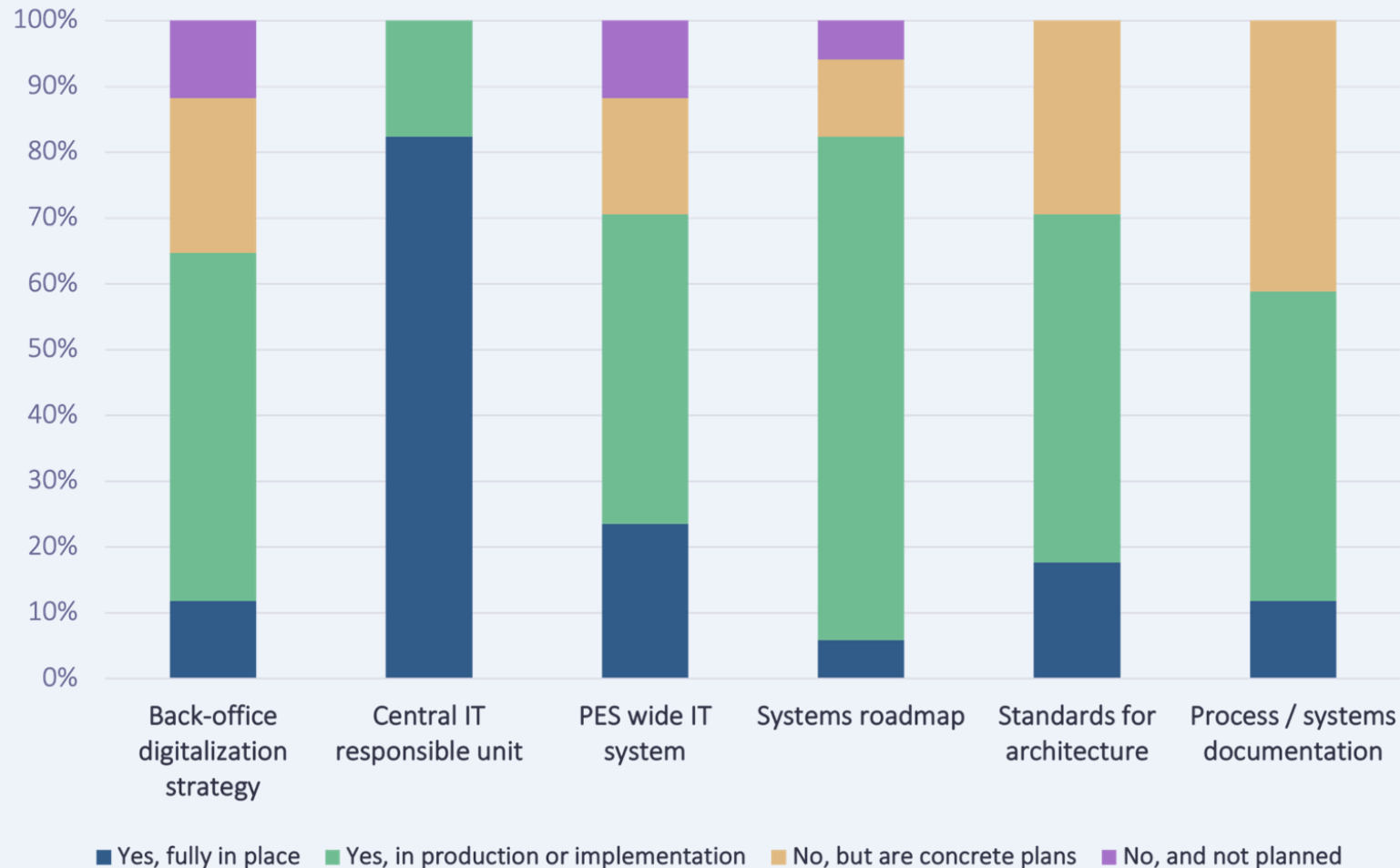
COVID-19 impact on digitalization budget



- El COVID-19 tuvo un impacto negativo
- Esto se notó especialmente en los presupuestos de digitalización.

# Estrategias Back-office

## ¿Qué está pasando en las back-offices?



- Gran salto en la centralización informática
- Muchos países pasan de la "planificación" a la "producción"
- Las normas y la documentación son puntos de atención

# Estrategias Front-office

## ¿Qué está pasando en las front-offices?

- Progreso en todas las áreas
- Centralización es un desarrollo importante
- Análisis es un área de desarrollo
- En general, la front-office está retrasada con respect a otras áreas

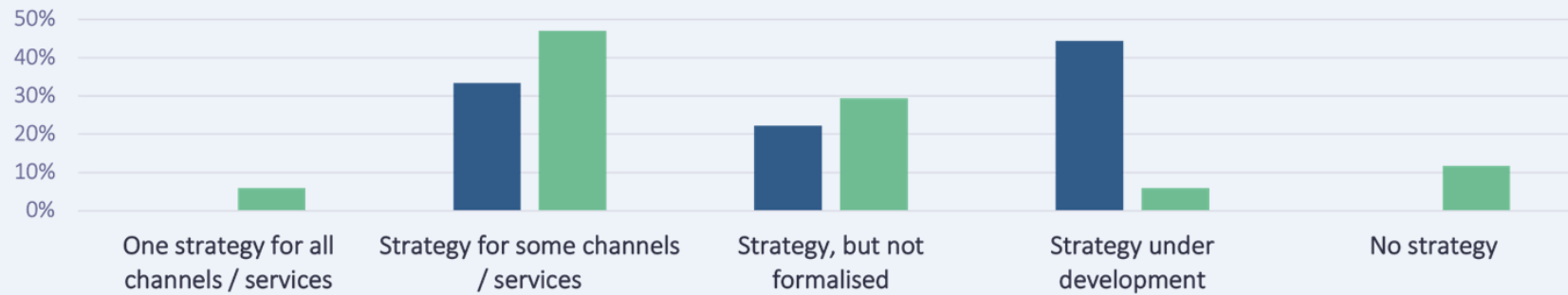




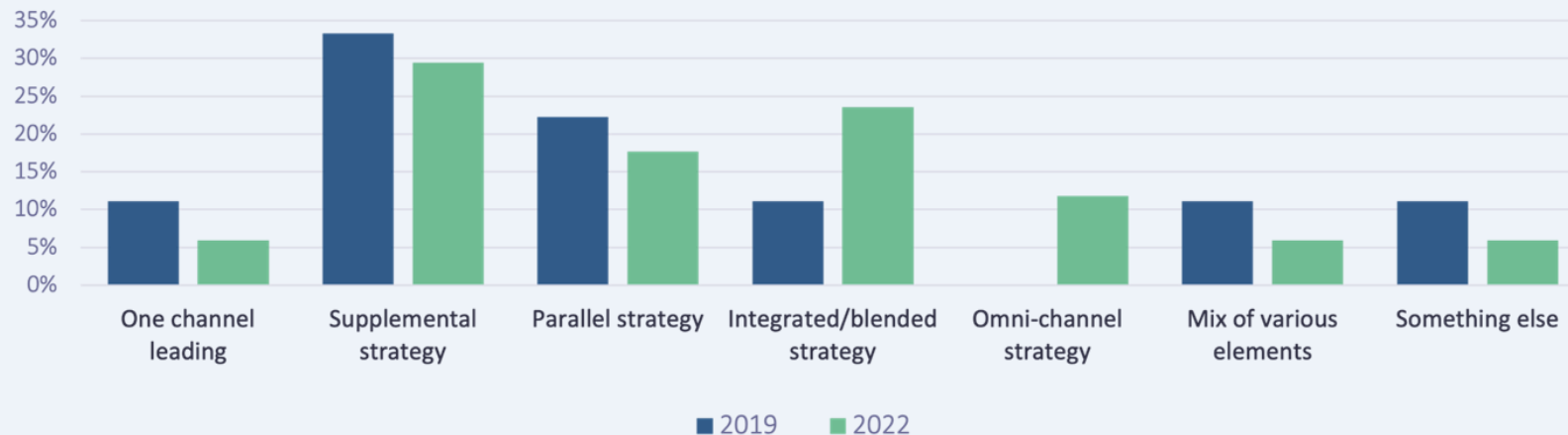
# Estrategias Front-office

¿Qué está pasando en las front-offices?

## ¿Hay una estrategia de canal?



## Enfoque en la estrategia de canal



# Estrategia de datos

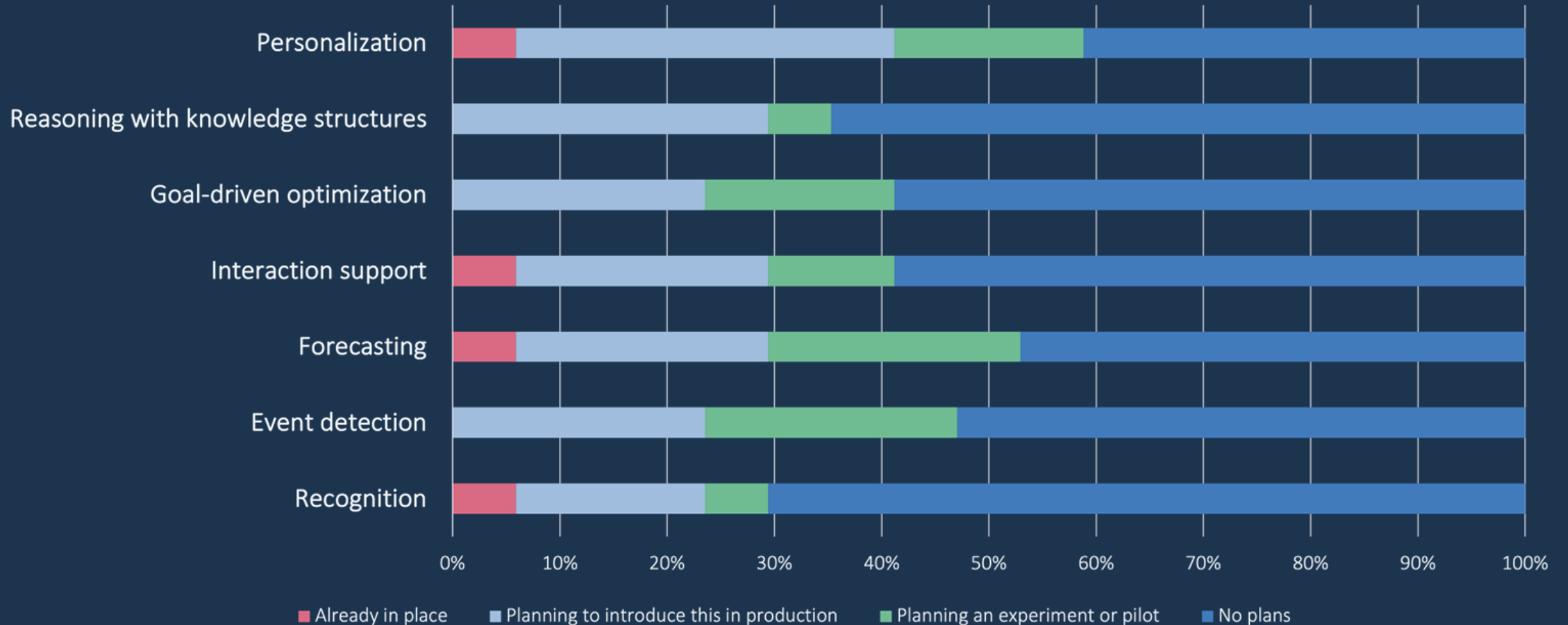
## ¿Qué está pasando en el área de los datos?



- Gran progreso en promedio
- Traducir los objetivos en KPIs es el desarrollo más importante en general
- El uso ético de los datos (nuevo elemento) parece bueno.
- Reto: dar el paso de poner las cosas en su sitio a actualizarlas.

# Estrategias de datos

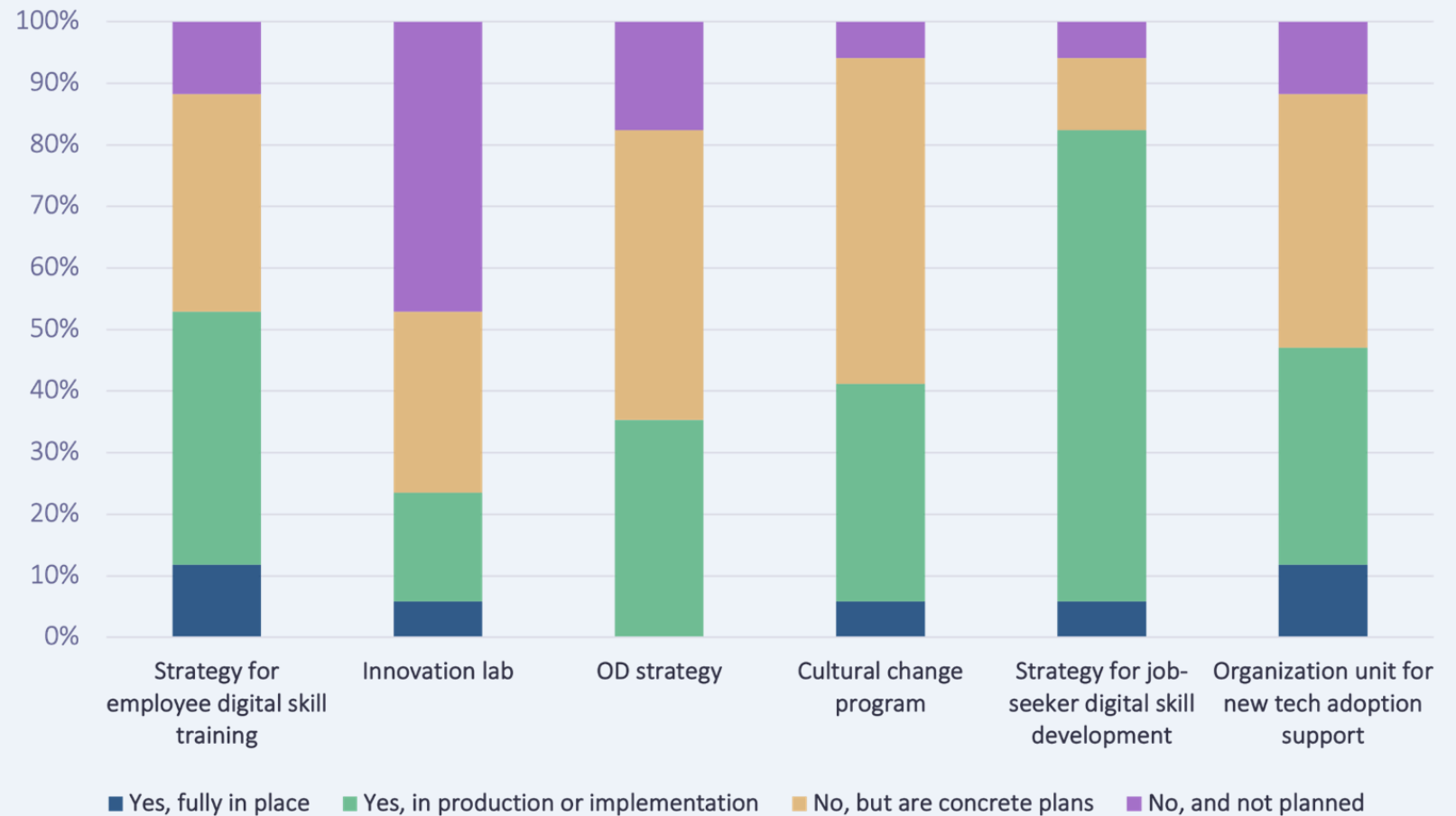
## Aplicaciones de la inteligencia artificial



# Estrategias de organización

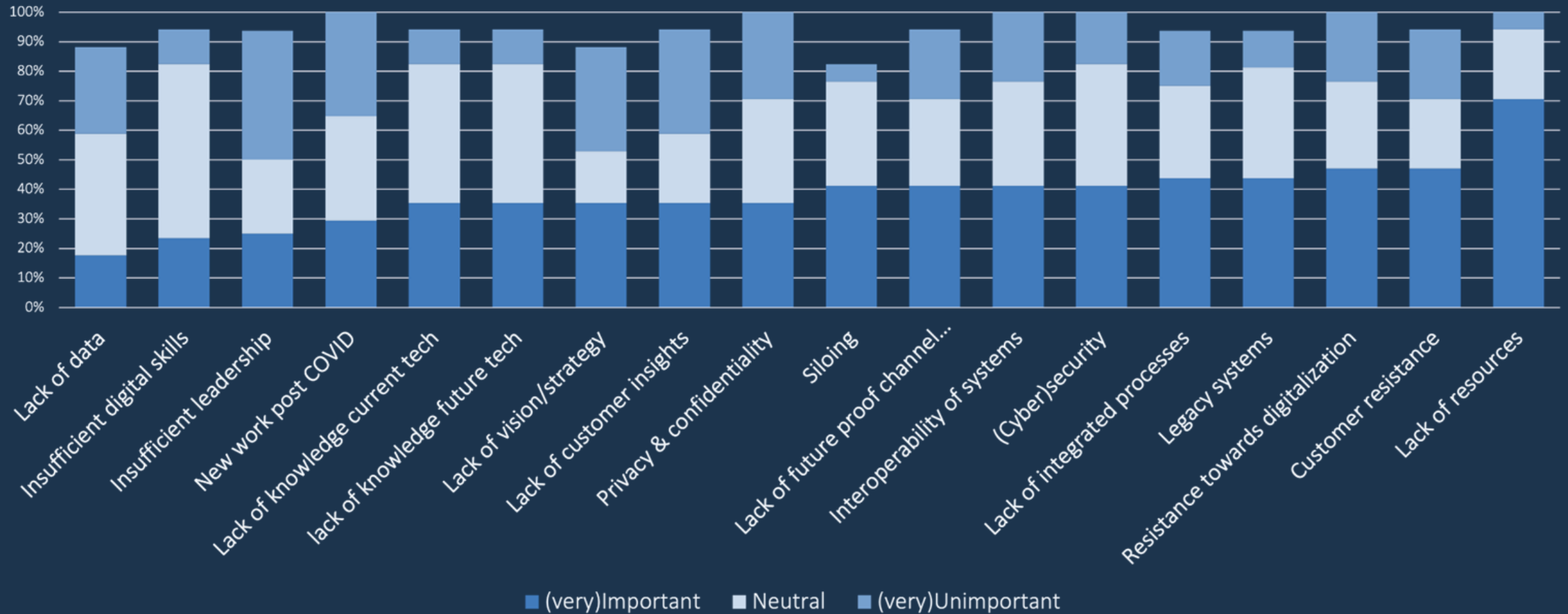
## ¿Cómo se mueve la organización?

- Progreso en la mayoría de las áreas
- Área de formación de habilidades digitales cuenta con el mayor progreso
- En general, es un área con "planes" o elementos "en desarrollo", por lo que (todavía) es una gran área de oportunidad



# Obstáculos

¿Qué está frenando a los SPE?



# Principales observaciones

¿Qué hemos aprendido y podemos (quizás) mejorar?

## Estrategia

- Mucho en desarrollo aún
- Pero hay progreso desde 2019
- Tener una estrategia digital aún es un reto para SPEs

## Organización

- Algo de progreso en todas las áreas
- Buen progreso en entrenamiento
- Grandes áreas de oportunidad

## Datos

- Gran progreso, especialmente al traducir los objetivos en KPIs
- Buenos avances en uso ético de datos
- Reto: dar el paso de poner las cosas en su sitio a actualizarlas



## En general

- Progreso regional
- Avance en mayoría de los países
- Líderes se mueven hacia transformación digital

## Back-office

- Gran salto en centralización de TI
- De 'planear' a 'producir'
- Estándares y documentación – áreas de atención

## Front-office

- Progreso, especialmente en centralización
- Análisis – área de mejora
- En general, hay retrasos en front-office



# Conclusiones

## Puntos generales para discutir



1

### Estrategia general

- Planificar a largo plazo, la transformación digital como visión actual

2

### Poner en línea las áreas más débiles

- Centrarse en el equilibrio, ya que un área afecta a otras
- Combinar el progreso constante con las "vitrinas"

3

### Fundamentos y planes

- La estrategia es el punto aglutinador
- Ir de lo general a lo particular

# Datos y digital en los SPE de LAC en 2022

Workshop 18 Octubre 2022 | Willem Pieterse | [willem@pieterson.com](mailto:willem@pieterson.com)