



## 01 LOS SPE Y LA TECNOLOGÍA

Las tecnologías digitales están disponibles para 50% de la población mundial\*. La mayor parte de los servicios públicos de búsqueda de empleo están usando diversas tecnologías para ser más accesibles y transparentes.

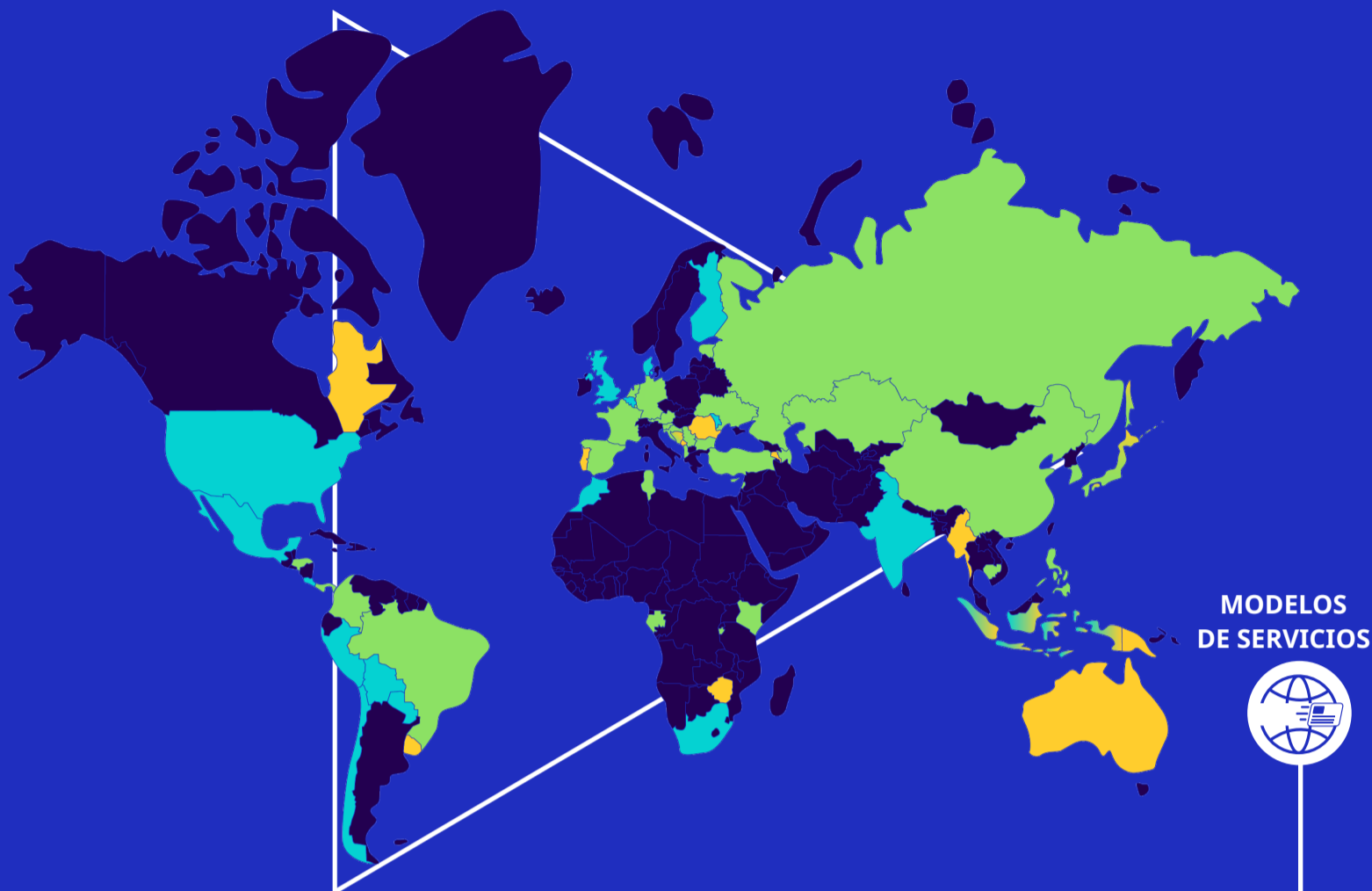
\*ONU, 2020, El impacto de las tecnologías digitales

## 02 TODOS LOS SPE ENCUESTADOS

Proporcionan servicios básicos en línea, como los de información y registro de clientes para la búsqueda de empleo. La tercera parte de los SPE también ofrecen soluciones basadas en inteligencia artificial.

## 03 TENDENCIAS COVID-19

El brote de la pandemia de COVID-19 ha dado mayor impulso a esta tendencia, que probablemente continuará más allá de la crisis.



### Resultados de la encuesta a 75 SPE en todo el mundo | 69 países

Si bien existe una clara tendencia hacia la digitalización, los servicios presenciales se mantienen incluso en países con políticas de «lo digital primero» para salvaguardar la igualdad de oportunidades para clientes con bajo nivel de acceso a la tecnología.



Las tecnologías permiten a los SPE atraer a nuevos clientes cuando los servicios proporcionados son: **DE FÁCIL ACCESO, SEGUROS Y TAN INTUITIVOS COMO SEA POSIBLE**



### ¿En qué tipo de servicios se utilizan las tecnologías? (%)

SERVICIOS COMPLEJOS	TECNOLOGÍA COMPLEJA			
	Teléfono	App en línea	Redes sociales	IA
Información general	100	100	100	100
Registro	97	97	98	96
Información del mercado de trabajo	95	96	98	95
Búsqueda de empleo	89	88	89	90
Asesorías	84	79	80	81
Formación	69	66	65	81
Autoevaluación	57	55	61	67



Todos los SPE encuestados utilizaron aplicaciones web para entregas. Los servicios telefónicos ocuparon el segundo lugar con **9 de cada 10 SPE** ofreciendo apoyo a través de números gratuitos y servicios de asistencia por teléfono.



**8 de cada 10 SPE** aprovechan la accesibilidad a la marca a gran escala a través de redes sociales para ofrecer apoyo en la búsqueda de empleo.



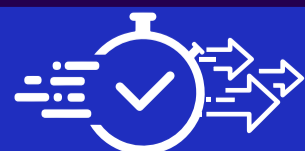
Casi **TRES CUARTAS PARTES** de los SPE encuestados utilizan la digitalización y tecnologías complementarias para servicios más complejos de asesoramiento, gestión de casos individuales y autoevaluaciones. Estos servicios usan herramientas con alto consumo de ancho de banda o interacción presencial para ser efectivos.



La **INTELIGENCIA ARTIFICIAL** contribuye con una búsqueda de empleos más precisa, pero la calidad de los datos sigue siendo un cuello de botella importante, particularmente en las economías de ingresos bajos o medios.



En general, la tecnología permite ganar tiempo, especialmente para que los SPE puedan orientarse a los clientes más necesitados..



Para obtener más información, comuníquese con el Departamento de Empleo de la OIT en [employmentservices@ilo.org](mailto:employmentservices@ilo.org)