



Online Webinar - February 2026

Envisioning the Future of PES Practice — Future Skills for Counsellors

Activación del mercado laboral de Deloitte

*La práctica de **Servicios de Empleo** de Deloitte, **líder mundial en su campo**, ayuda a los gobiernos y a sus socios a mejorar los servicios y los resultados para los empleadores, los solicitantes de empleo y aquellas personas que se enfrentan a múltiples y complejas barreras para acceder al mercado laboral.*

A quiénes apoyamos



Nuestras capacidades principales



Los servicios públicos de empleo están reconfigurando la forma en que prestan apoyo a sus clientes...

Para mejorar la eficiencia de sus servicios y actividades, los servicios públicos de empleo (SPE) recurren cada vez más a herramientas digitales y a la inteligencia artificial para apoyar a los demandantes de empleo, a los empleadores y a sus equipos.



Optimización de las plataformas en línea para **personas preparadas para el empleo**, apoyo presencial para quienes más lo necesitan.

1

Vías digitales basadas en la inteligencia artificial, con chatbots personalizados de asesoramiento profesional y acceso a coaching las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

2

Información sobre el mercado laboral directamente en manos de los solicitantes de empleo y los empleadores.

3

Servicios mejorados para los empleadores, como una mejor selección de candidatos y una preselección más eficaz.

4

Cumplimiento variable y habilitado digitalmente, respaldado por la interoperabilidad de datos y herramientas de detección.

5

...descubriendo nuevas tendencias y capacidades en la gestión de casos y la asistencia al cliente



Gestión de casos holística y colaborativa
Gestión de casos



Basada en datos e inteligencia artificial
Recomendaciones de casos



Basado en las necesidades
Gestión de casos Intensidad



Asistencia en línea del asesor al cliente
Asistencia en línea del entrenador



En tiempo real
Supervisión de la actividad del cliente



Rutinas y actividades administrativas
automatizadas
actividades administrativas rutinarias
relacionadas con los casos

Las habilidades que necesitan los profesionales de primera línea de los servicios públicos de empleo



SKILLS

Tristram Hooley, Aman Mankoo y Alexander Nunn

El papel de los servicios públicos de empleo

- Apoyo a la adecuación entre empleadores y solicitantes de empleo
- Reducir la duración del desempleo
- Mejorar la utilización de las competencias
- Mejorar los resultados finales: empleo, productividad, inclusión social.
- Trabajo digno, desigualdad, pobreza, etc.



Servicios para personas en busca de empleo

- Registro de demandantes de empleo
- Apoyo en la búsqueda de empleo y selección de candidatos
- Servicios de asesoramiento
- Información sobre el mercado laboral
- Orientación profesional
- Reubicación de la mano de obra y movilidad geográfica
- Programas activos del mercado laboral



Servicios para empleadores

- Registro de ofertas de empleo
- Evaluación de necesidades
- Preselección y adecuación de puestos de trabajo
- Información sobre el mercado laboral
- Servicios específicos para resolver la escasez de competencias y los desajustes
- Políticas activas del mercado laboral



Servicios de colaboración y coordinación

- Movilización y participación de las partes interesadas
- Coordinación de los intermediarios del mercado laboral
- Regulación de los servicios del mercado laboral

El contexto y el futuro del trabajo

Megatendencias

- Cambio tecnológico
- Cambio geopolítico
- Cambio demográfico
- Cambio económico
- Inestabilidad social y política
- Movilidad, migración y urbanización
- Cambio climático, destrucción medioambiental y ecológica

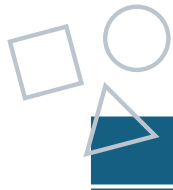
El futuro del trabajo

- Difusión de la IA y automatización de los servicios y el trabajo profesional
- Posibilidad de crecimiento neto del empleo
- Posibilidad de un desempleo tecnológico sustancial
- Cambio espacial
- Cambio ocupacional.
- Cambio sectorial

Competencias futuras

- Proyecciones apocalípticas sobre las habilidades: por ejemplo, el Foro Económico Mundial prevé un cambio del 40 % en las habilidades de la fuerza laboral actual.
- IA / alfabetización digital
- Matemáticas/alfabetización/procesamiento de la información.
- Habilidades sociales y emocionales
- Habilidades para la vida
- Profesionalidad personal
- Capacidad de aprendizaje
- Competencias interculturales

Básico



- Concienciación sobre la sostenibilidad
- Competencia digital.
- Informática ecológica.

Fundamental



- Pensamiento sistémico
- Resolución de problemas
- Comunicación
- Habilidades sociales y emocionales
- Habilidades cognitivas y metacognitivas

Técnicas



- Habilidades específicas relacionadas con la demanda laboral cambiante (por ejemplo, ingenieros solares en lugar de mecánicos de motores de gasolina).

¿Cambia el papel de los servicios públicos de empleo?



Continuidades sustanciales

Emparejamiento, desempleo, calidad del empleo.

Cambio en el equilibrio de prioridades (por ejemplo, ¿hacia la formalización y la calidad en lugar de «el trabajo primero»?).



Comprensión del cambio real.

Recopilación, análisis y difusión de datos.

Relación con los empleadores.

Posicionar a los SPE como coordinadores de las transiciones.



Ayudar en el cambio espacial/sectorial/ocupacional.

Comprensión/narración/orientación.

Traducir los cambios de competencias.

Facilitar/coordinar el reciclaje profesional.



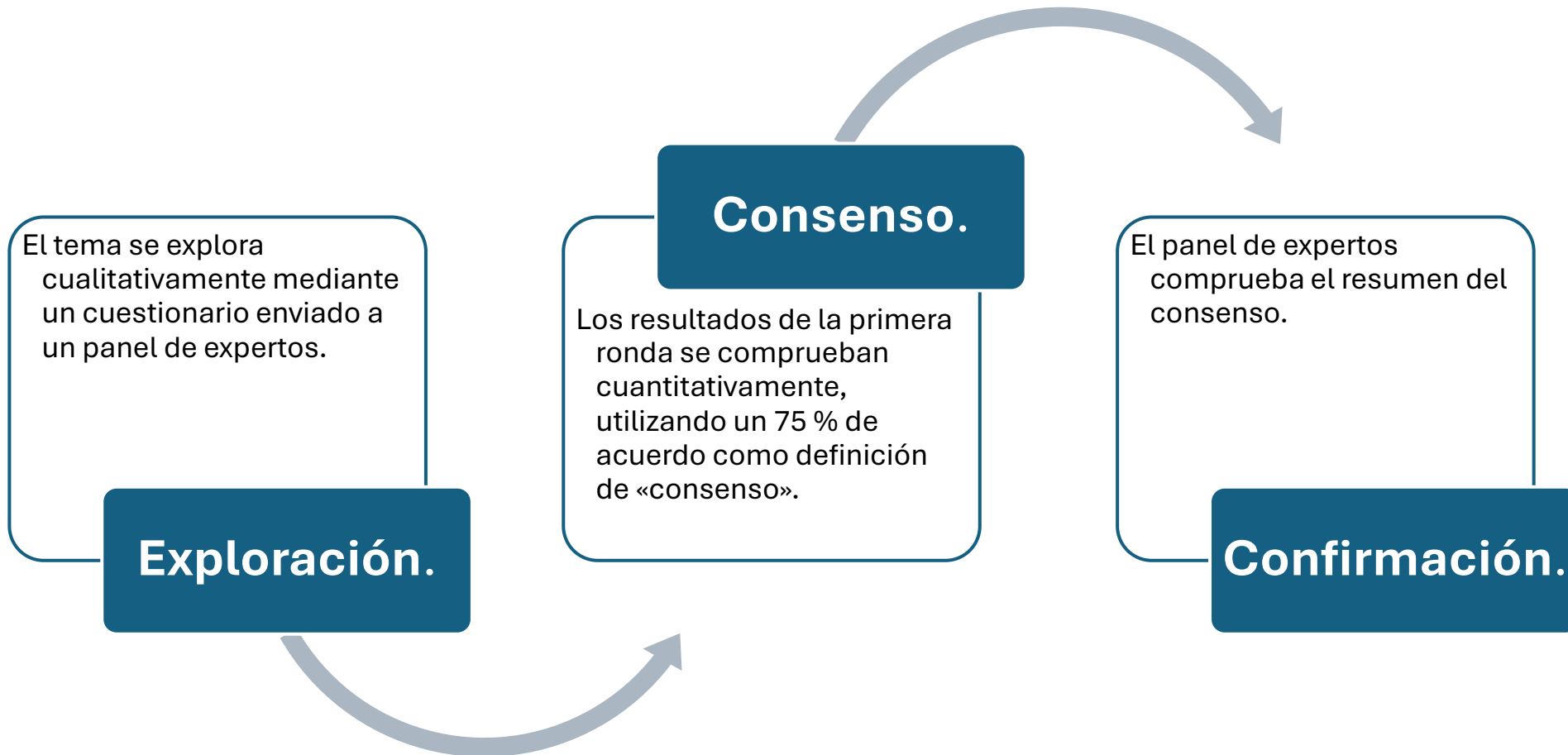
Internalizar el cambio.

Adopción de la IA
Procesos ecológicos
¿Cambio cultural?

Acerca del estudio



proceso Delphi



Tareas, habilidades y conocimientos requeridos por los profesionales de los servicios públicos de empleo

Tareas

- Planificación de acciones
 - Administración
 - Asesoramiento y orientación
 - Evaluación profesional o de habilidades
 - Asistencia para la solicitud de empleo
 - Búsqueda de empleo y colocación
 - Formación y facilitación
 - Intercambio de conocimientos
 - Enlace (solicitantes de empleo y empleadores)
 - Enlace entre el gobierno y las comunidades
 - Desarrollo profesional
 - Fomento de la motivación
 - Asesoramiento en línea
 - Trabajo con empleadores
- Trabajo con personas desfavorecidas
Desventaja

Habilidades

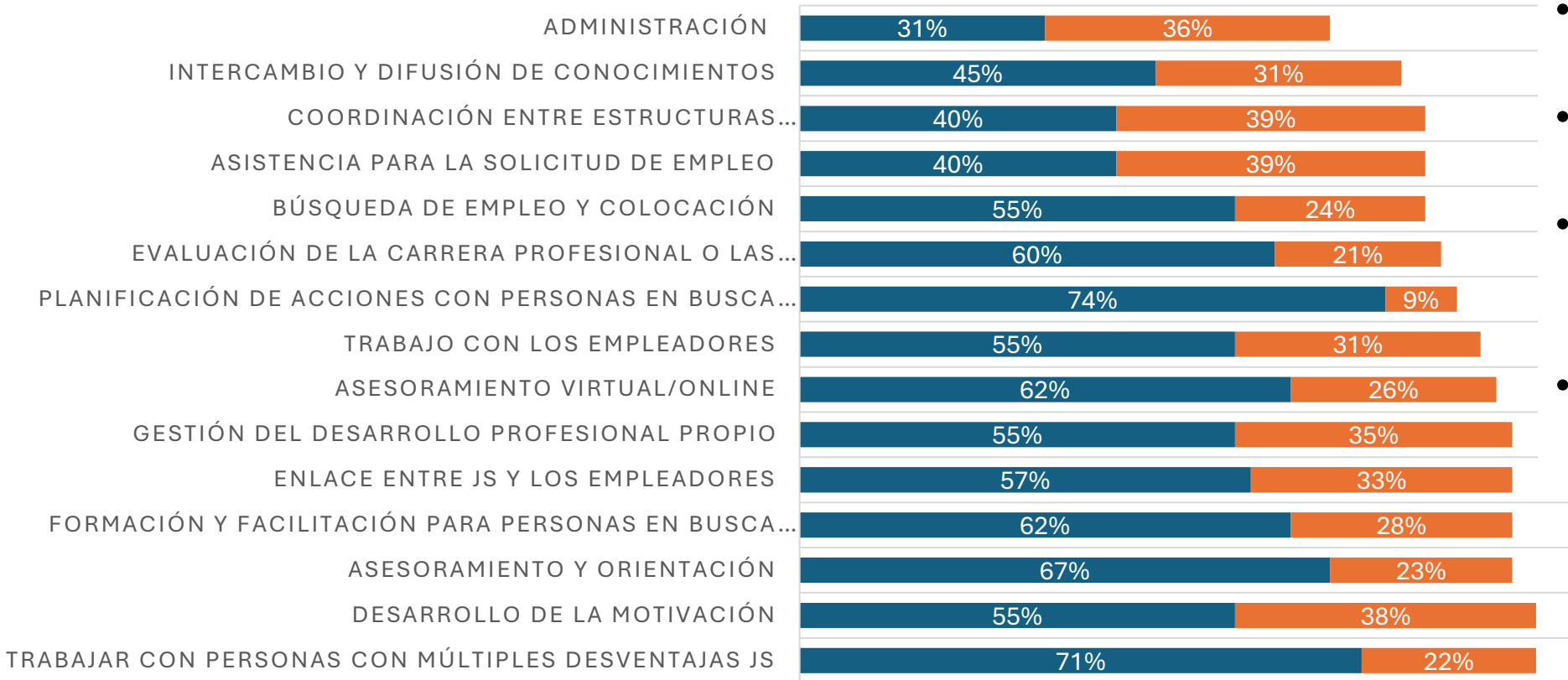
- **Atención al cliente**
- **Comunicación**
- **Capacidad de escucha**
- Adaptabilidad
- Defensa
- Conocimientos sobre inteligencia artificial
- Pensamiento analítico
- Colaboración
- Habilidades digitales
- Empatía
- Aprendizaje autónomo
- Habilidades interpersonales
- Negociación y mediación
- Creación de redes y alianzas
- Resolución de problemas

Conocimientos

- IA y automatización
- Psicología básica
- Derecho laboral
- Recursos humanos y contratación
- LMI
- Sistemas de servicios PES
- Programas de asistencia social
- Oportunidades de educación y formación

Cambios futuros en las tareas

■ Mucho más importante ■ Más importante

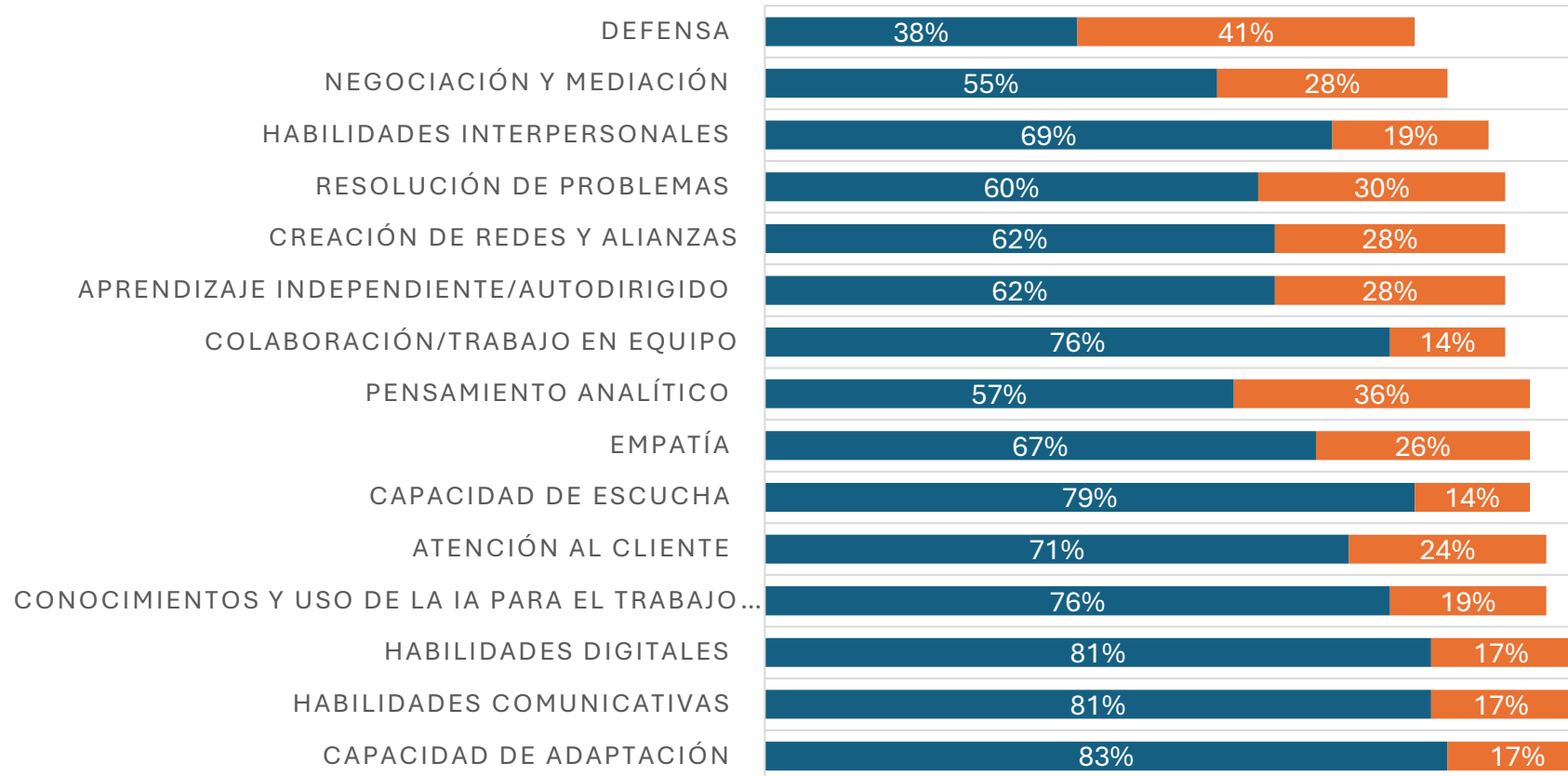


Cuestiones clave

- Continuidad sustantiva.
- Todos se consideran importantes.
- Disminución del papel relativo de la administración.
- Aumento del papel relativo del trabajo con JS desfavorecidos y la gestión del propio desarrollo.

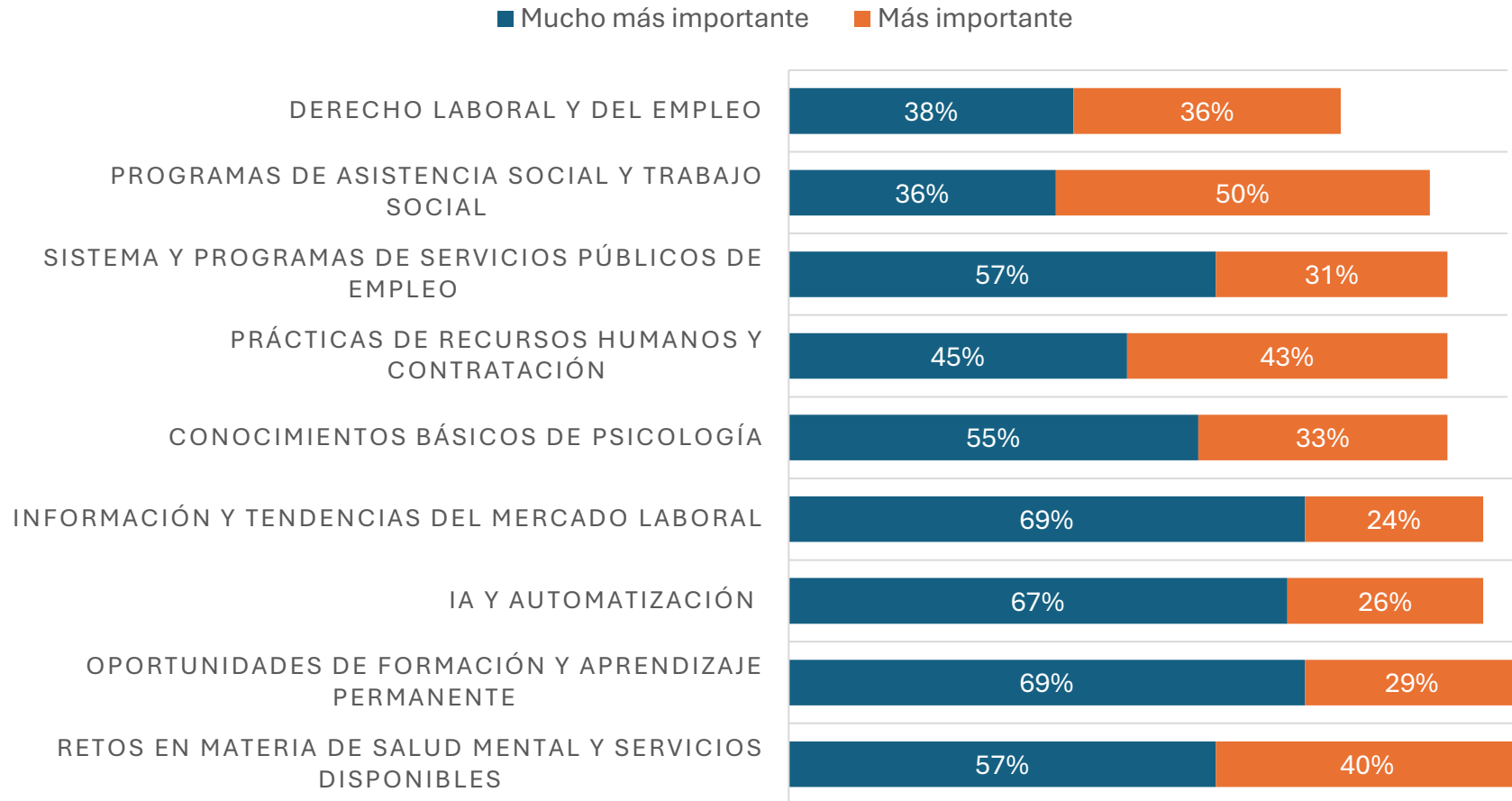
Demanda futura de habilidades

■ Mucho más importante ■ Más importante



Cuestiones clave:

- Todas las competencias son importantes.
- Continuidad sustantiva.
- Incluida la importancia relativa de la adaptabilidad, las habilidades digitales/de IA y las habilidades analíticas.



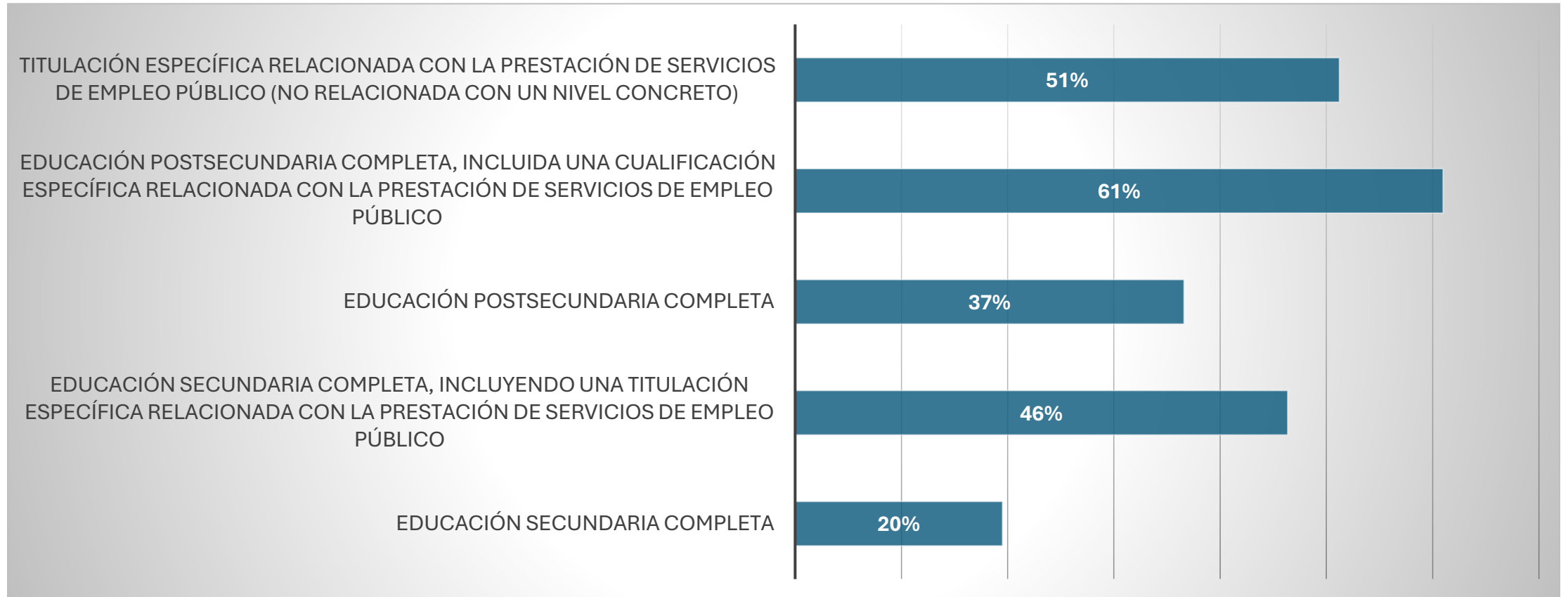
Cuestiones clave:

- Todas las áreas de conocimiento son importantes.
- Continuidad sustantiva.
- Incluida la importancia relativa de la salud mental, la formación, la IA, la información y las tendencias sobre el mercado laboral.

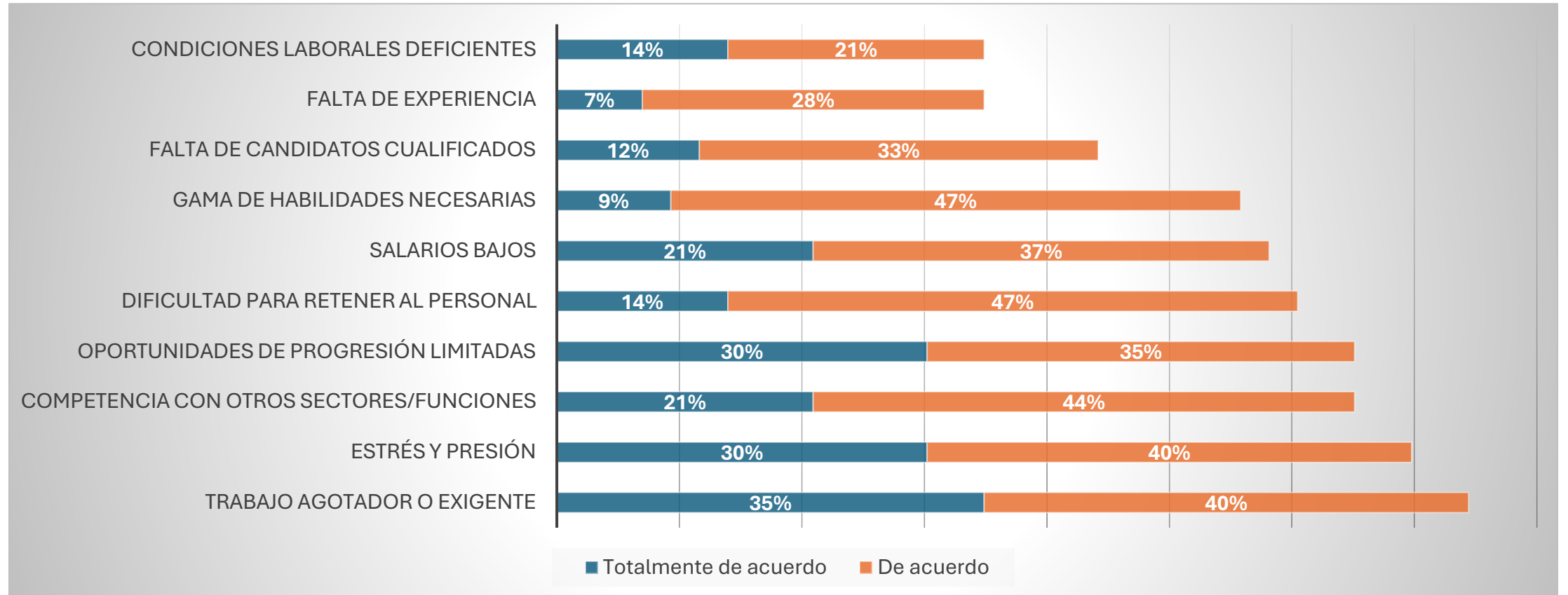
Cambios en el futuro

- Se espera un alto grado de consistencia
- Creciente necesidad de competencias digitales y en inteligencia artificial
- Mayor necesidad de trabajar con personas desempleadas en situación de desventaja y con problemas de salud mental
- En general, mayor variedad de habilidades y conocimientos.

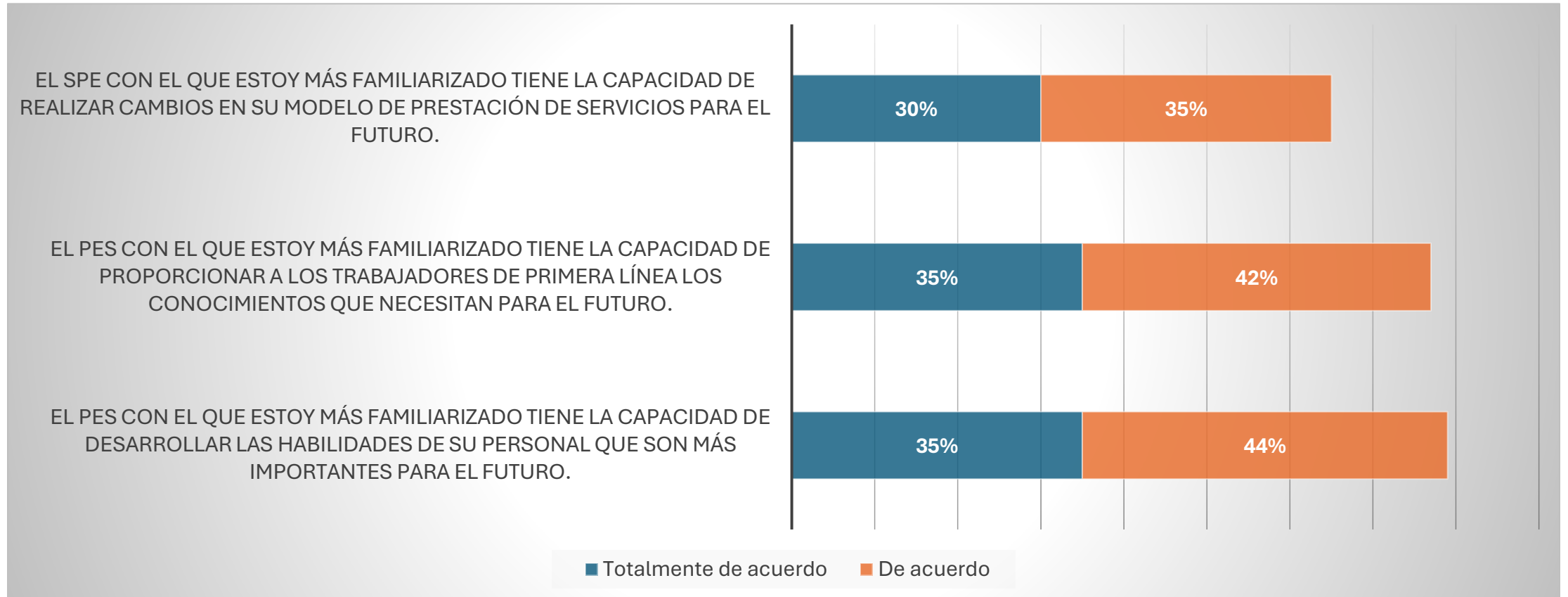
Requisitos de cualificación futuros



Problemas de contratación y retención



Capacidad de los PES para realizar cambios



Conclusiones y áreas de desarrollo



Reconocer el papel del profesional de los SPE.

El nivel de consenso en torno a las tareas, habilidades y conocimientos básicos de los profesionales de los SPE debería servir de base para un mayor reconocimiento, intercambio de prácticas y profesionalización.



Profesionalizar el papel.

Los trabajadores de primera línea de los SPE se dedican a una serie de tareas complejas y de alto nivel que requieren habilidades y conocimientos. Esto refuerza las demandas de profesionalización de la función.



Explorar una mayor especialización y variación en los niveles profesionales.

La amplitud de las tareas que se incluyen en la función de los profesionales de los SPE plantea la cuestión de si es necesario crear una estructura más definida para la profesión, tanto en términos de especialización de funciones como de nivel.



Mejorar la calidad del trabajo de los SPE.

Los expertos mostraron su preocupación por la contratación y la retención de los profesionales de los SPE y hubo indicios claros de que la calidad del trabajo de los SPE suele ser baja.



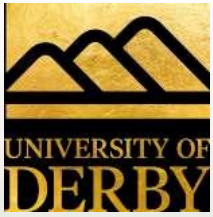
Desarrollar la capacidad de los SPE para responder al futuro del trabajo.

Dado el nivel de cambio más amplio que muchos comentaristas prevén en el mercado laboral, es probable que los SPE tengan que mejorar su capacidad para desarrollar sus modelos de prestación de servicios.



Llevar a cabo más investigaciones sobre la práctica de los SPE.

Existen importantes cuestiones pendientes sobre las tareas, las habilidades, los conocimientos, las cualificaciones, la contratación y la retención, así como la gestión y el desarrollo de la función de los profesionales de primera línea de los SPE.



Universidad de Derby, Kedleston Road, Derby, DE22

1GB

T +44 (0)1332 591044 E opendays@derby.ac.uk



THANK YOU



Competencias futuras para los orientadores de los servicios públicos de empleo en Alemania

Principales conclusiones de un proyecto de investigación de la Universidad de Estudios Laborales Aplicados (HdBA)

Prof. Dr. Andreas Frey

Dra. Silke Seyffer

Nathanael Opitz, M.A.

Jan von Ahsen, M.A.

Universidad de Estudios Laborales
Aplicados (HdBA)

Hochschule.EStarA@arbeitsagentur.de



La transformación de la administración pública (en Alemania)

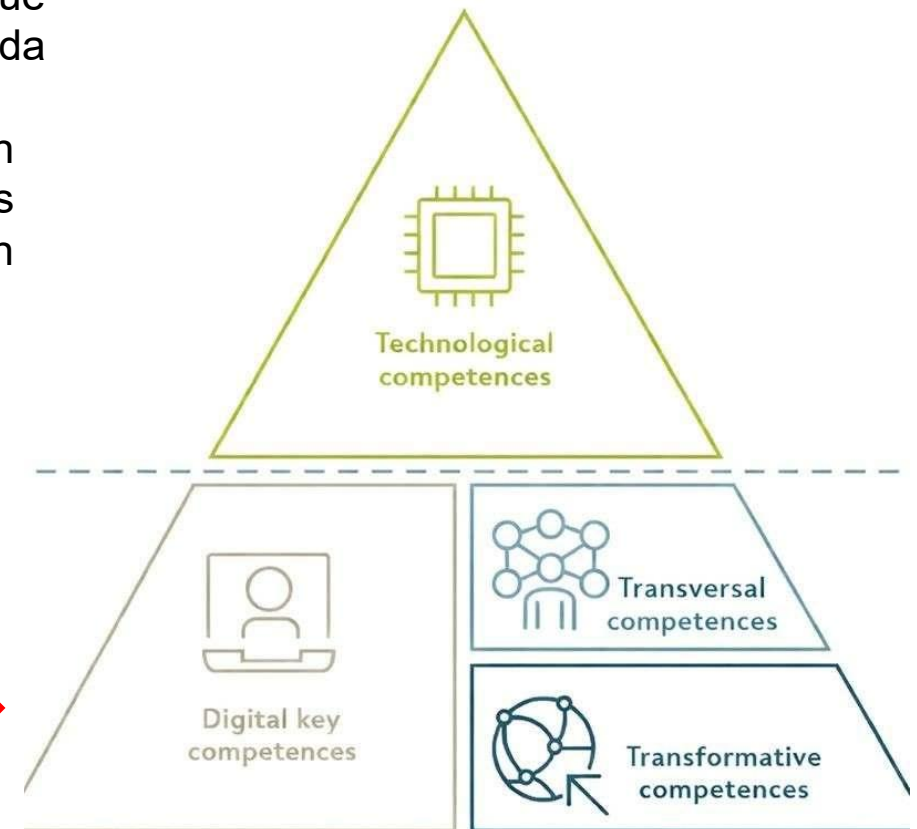
- **Orientación estratégica de los servicios públicos de empleo alemanes hasta 2030:**
Hacia un servicio público de empleo digitalizado y orientado a los servicios.
- **Digitalización:**
La interacción con los ciudadanos y los empleadores se produce cada vez más en línea.
- **Cambio demográfico y globalización:**
Envejecimiento de la población activa, escasez de mano de obra, aumento de la diversidad.
- **Cambios en las expectativas:**
Transición de la tramitación administrativa hacia servicios orientados al cliente.
- **Inteligencia artificial:**
Automatización de tareas rutinarias, mayor atención a los casos complejos y comprobaciones de plausibilidad.
- **Implicaciones:**
El personal necesita habilidades nuevas y en constante evolución que vayan más allá de los perfiles de competencias tradicionales.

¿Qué son las competencias futuras (en el contexto de los servicios públicos de empleo)?

- Las competencias futuras se refieren a las habilidades y competencias que cobrarán cada vez más importancia en un mundo laboral en rápida evolución.
- En los servicios públicos de empleo, las Future Skills combinan competencias digitales y transversales que permiten a los orientadores actuar de forma independiente y eficaz en situaciones de orientación nuevas y complejas (Freiling et al., 2021; Frey y Grill, 2012).

Orientación conceptual:

- Marco de Competencias Digitales de la UE para Ciudadanos (DigComp) (Vuorikari et al., 2016)
- Marco de competencias futuras (Suessenbach et al., 2021)



Área de investigación

¿Cómo se pueden desarrollar eficazmente las competencias futuras en la educación superior, la formación continua y la práctica laboral diaria?

Resumen de las dimensiones clave de las competencias



Alfabetización digital



Resiliencia informática



Aprendizaje digital



Uso de sistemas digitales



Interacción digital



Colaboración digital

Diseño del estudio (resumen)



Muestra representativa basada en cuotas

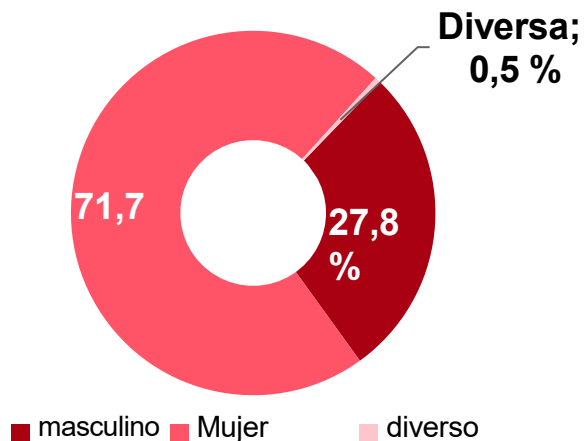
- N = 2606
- Asesores del PES alemán



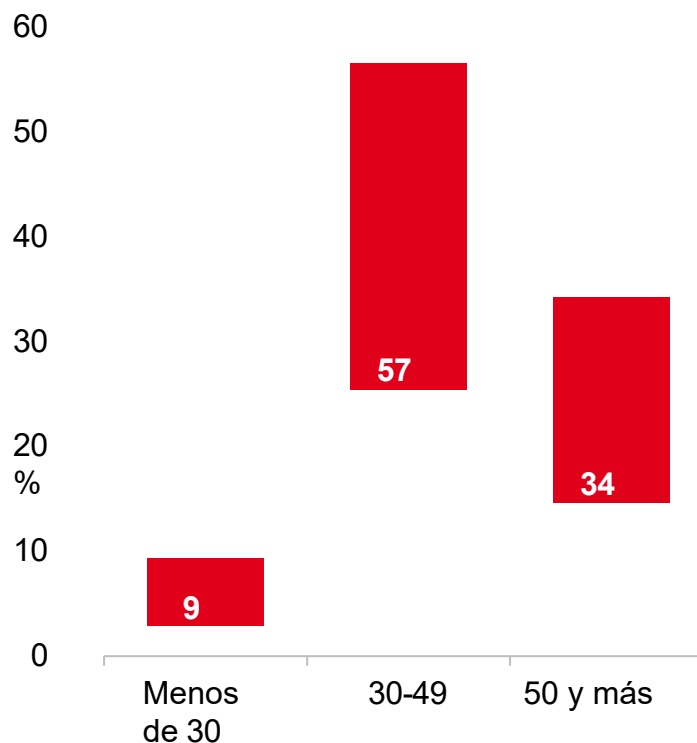
Recopilación de datos

- otoño de 2022 a verano de 2023

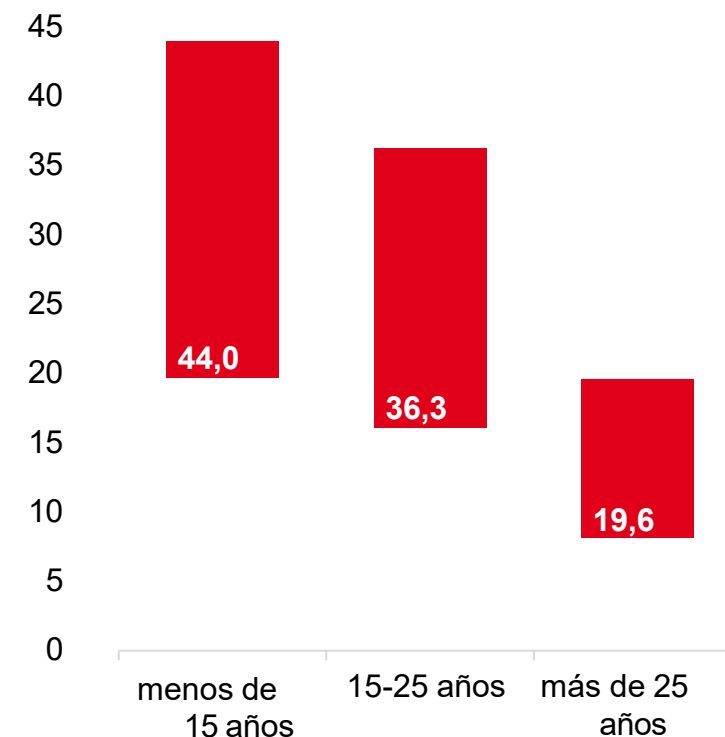
Género



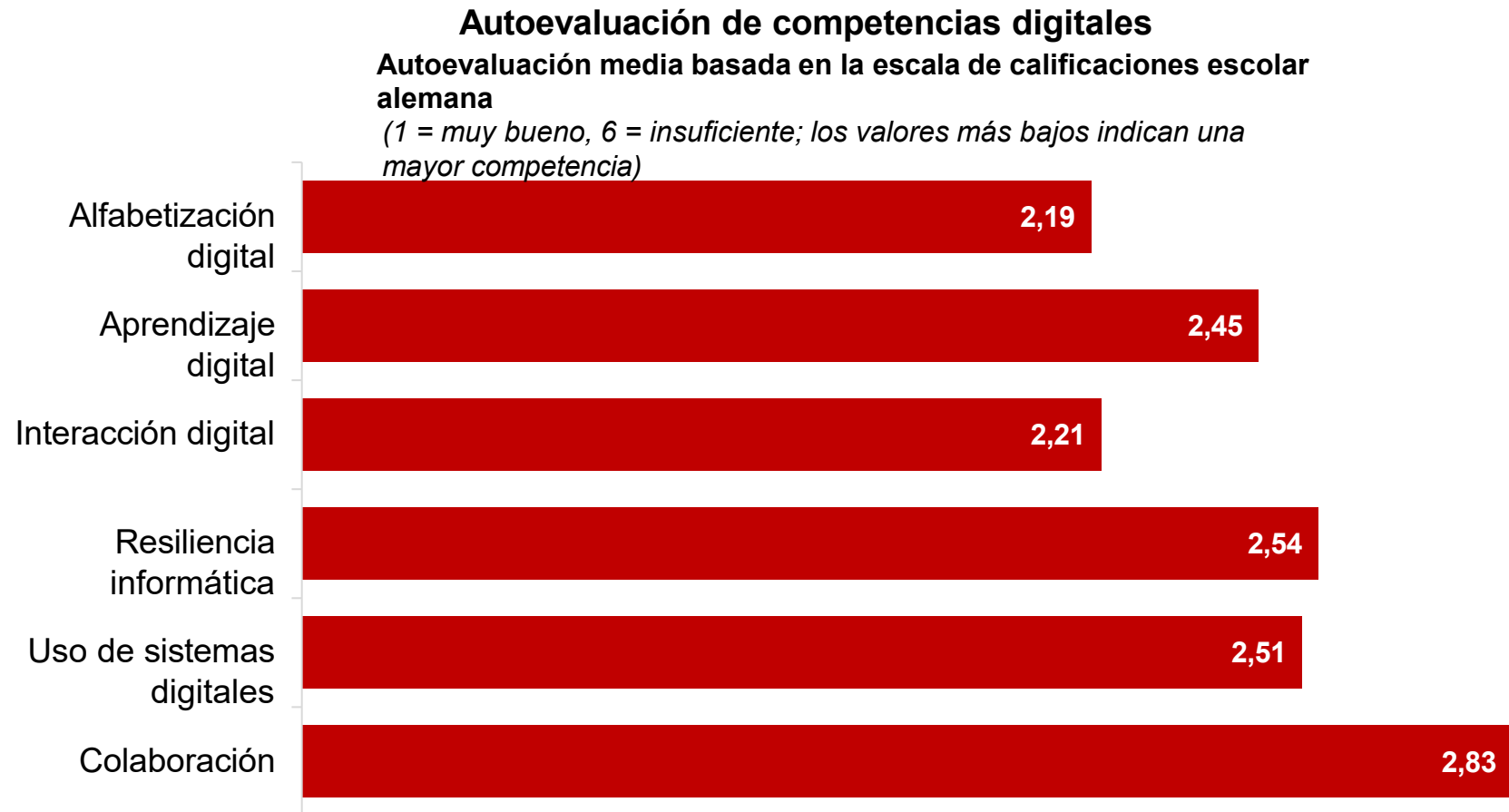
Edad



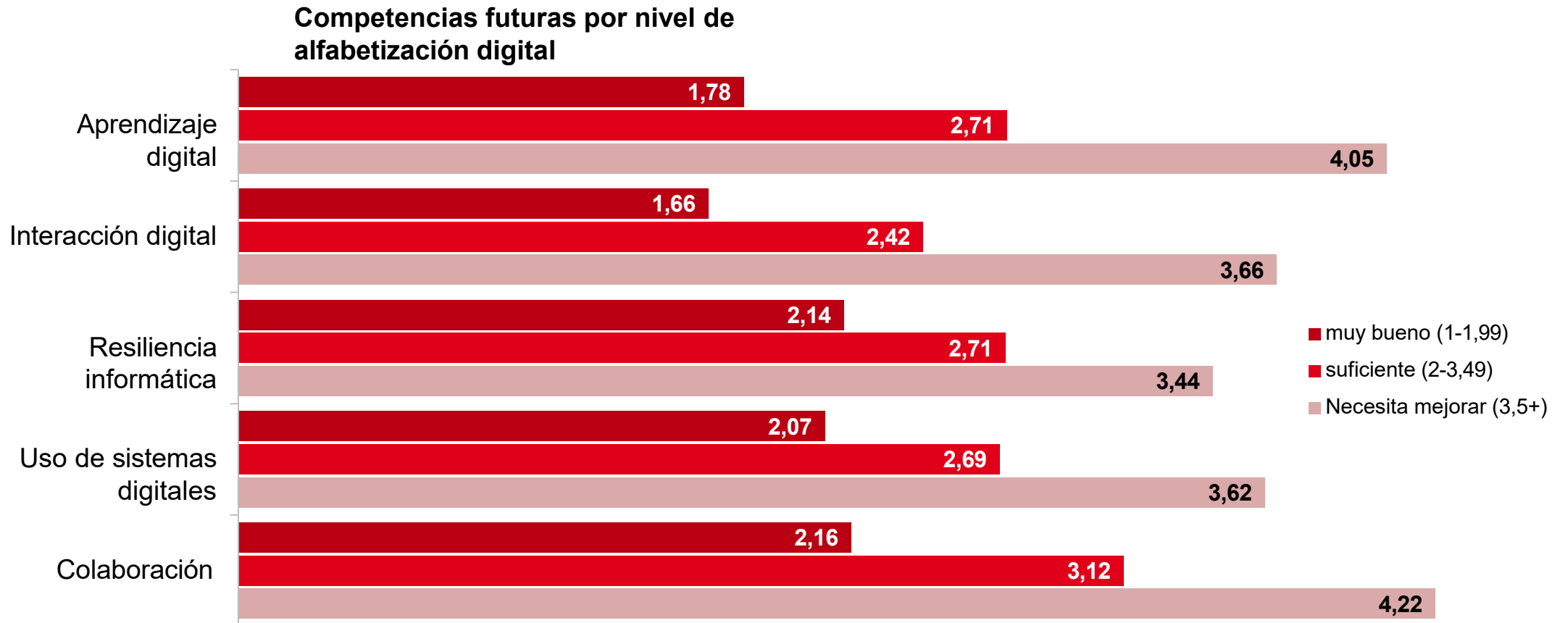
Experiencia profesional



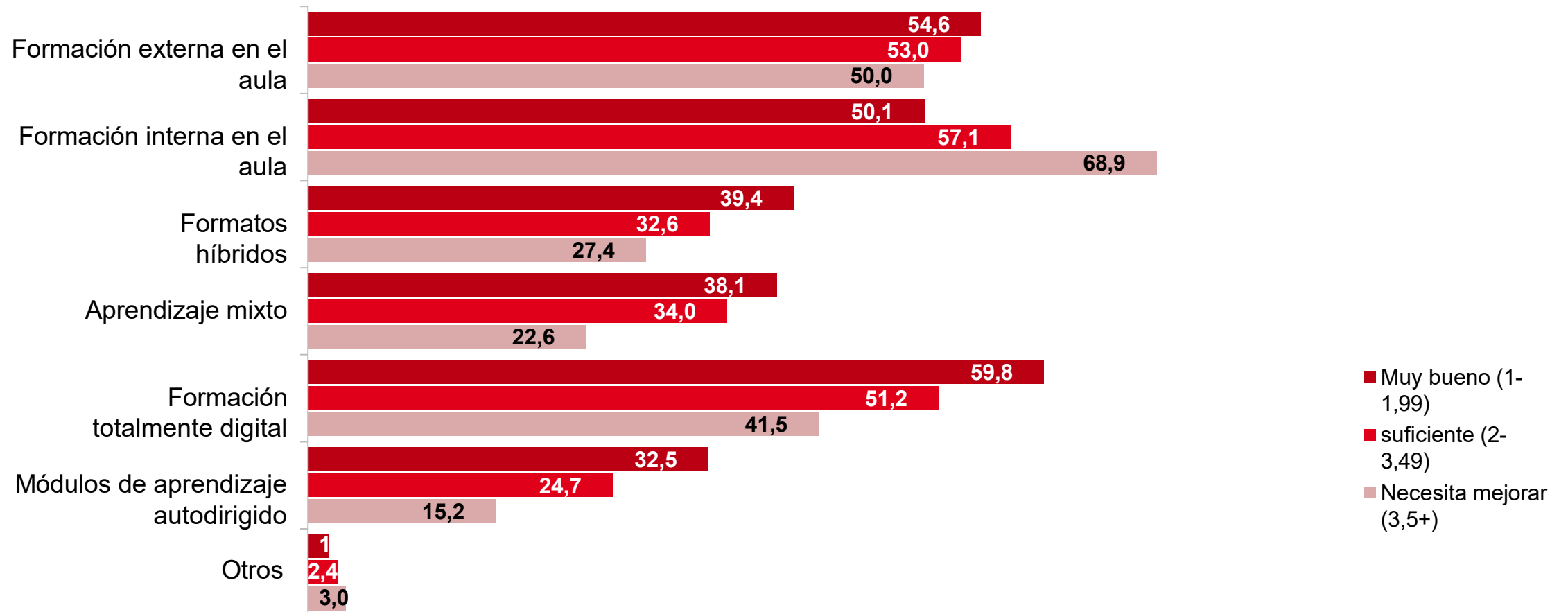
Competencias digitales generales (autoevaluación)



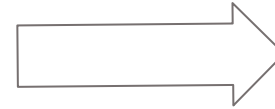
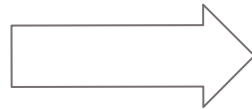
La alfabetización digital es importante



La formación digital requiere una sólida alfabetización digital



Conclusión: No existe una solución única para las competencias digitales en los SPE.



Autoevaluación y reflexión

En general, las competencias digitales se perciben como muy relevantes tanto para las tareas laborales actuales como para las futuras.

Impacto de la alfabetización digital

Menores niveles de alfabetización digital = menores niveles de competencia en todas las demás dimensiones de habilidades.
Menor disposición a utilizar formatos de formación digital, como los módulos de aprendizaje autodirigido

Ofertas de formación orientadas a grupos específicos

La formación debe estar orientada a la práctica y adaptarse a los diferentes niveles de conocimientos previos.

Los empleados necesitan una orientación clara sobre las competencias que realmente se requieren para su trabajo diario.

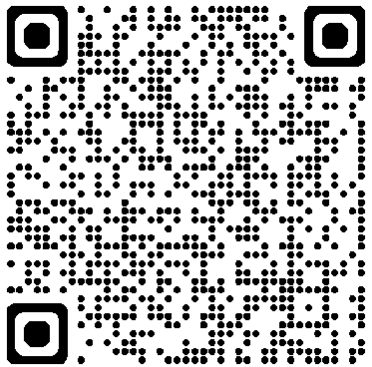
Perspectivas

- **Encuesta multigrupo** hasta el verano de 2026, que incluye:
 - Estudiantes
 - Aprendices
 - Profesionales de RR. HH.
- Evaluación adicional de habilidades sociales transversales, tales como:
 - Reflexividad
 - Autonomía
 - Autoeficacia
 - Adaptabilidad
 - Resiliencia



Contacto y más información

¡No dude en ponerse en contacto con nosotros si desea profundizar en el tema!



Prof. Dr. Andreas Frey (director del proyecto)

Dra. Silke Seyffer

Nathanael Opitz, máster

Jan von Ahsen, máster

Hochschule.EStarA@arbeitsagentur.de

Referencias – Administración pública

- Bellmer, Ariane y Till Becker (2024): «Competencias digitales en la administración pública», https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/978-3-658-38958-1_4.pdf.
- Catakli, Derya (2022): Verwaltung im digitalen Zeitalter: Die Rolle digitaler Kompetenzen in der Personalakquise des höheren Dienstes, Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, <https://link.springer.com/10.1007/978-3-658-38958-1>.
- Fichtner-Rosada, Sabine u. a. (Hrsg.) (2024): Competencias para los entornos laborales del futuro: impulsos del Año Europeo de las Competencias para la economía, la educación y los recursos humanos, edición FOM, Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, <https://link.springer.com/10.1007/978-3-658-44959-9>.
- Mergel, Ines (2020): «Competencias para la transformación digital de la administración», *Administración innovadora*. 42/4, págs. 34-36.
- Meuche, Thomas (2022): «Dilemas y caminos hacia la digitalización de la administración pública», *Gruppe. Interaktion. Organisation. Revista de Psicología Organizacional Aplicada (GIO)* 53/1, pp. 99-108.
- Richenhagen, Gottfried y Michael Dick (eds.) (2022): Public Management im Wandel: Auf dem Weg zur Agilität in der öffentlichen Verwaltung, FOM-Edition, Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden, <https://link.springer.com/10.1007/978-3-658-36663-6>.

Estudios – Administración Pública

- Autores: Gunnar, Julian Christ y Frank Bensberg (2021): «Requisitos de competencia para la digitalización de la administración pública: un análisis empírico basado en anuncios de empleo».
- Becker, Jörg y otros (2016): «Competencia en administración electrónica: estudio encargado por el Consejo de Planificación de TI Consejo de Planificación».
- Patscha, Cornelius y otros (2017): «Necesidades de competencias y cualificaciones hasta 2030».
- Schmeling, Juliane y Lina Bruns (2020): «Qualifica Digitalis: competencias, perspectivas y métodos de aprendizaje en el sector público digitalizado», Berlín: Fraunhofer FOKUS.
- Schuppan, Tino (2009): «Nuevos requisitos de competencia para la administración electrónica (en red)», *Verwaltung & Management* 15/3, pp. 126-135.

Fuentes

Agencia Federal de Empleo (2024). GEMEINSAM. Bringt weiter. Orientación estratégica de la Agencia Federal de Empleo hasta 2030.

Freiling, T., Conrads, R., Müller-Osten, A. y Porath, J. (eds.). (2021). Zukünftig Arbeitswelten. Facetas del buen trabajo, la cualificación profesional y la seguridad social. Berlín: Springer Nature.

Frey, A. y Grill, J. (2012). Der Arbeitsunternehmer. Bad Homburg: Verlag für Akademische Schriften.

Suessenbach, Felix; Winde, Mathias; Klier, Julia; Kirchherr, Julian. (2021). Future Skills 2021. 21 Kompetenzen für eine Welt im Wandel. Stifterverband für die Deutsche Wissenschaft e.V. Essen <https://www.stifterverband.org/download/file/fid/10547>

Vuorikari, R., Punie, Y., Carretero Gómez, S. y van Den Brande, G. (2016). DigComp 2.0: Marco de competencias digitales para los ciudadanos. Actualización de la fase 1: el modelo conceptual de referencia. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea. JRC101254.



CONTRATACIÓN, RETENCIÓN Y MEJORA DE LAS COMPETENCIAS DE LOS ORIENTADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

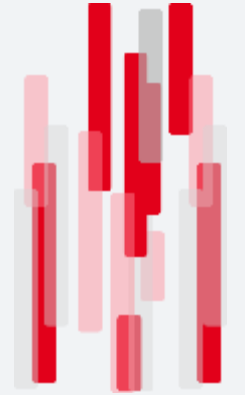
Andrea Hemp-Geppert,
Experta en desarrollo de recursos humanos y gestión de competencias



**Bundesagentur
für Arbeit**

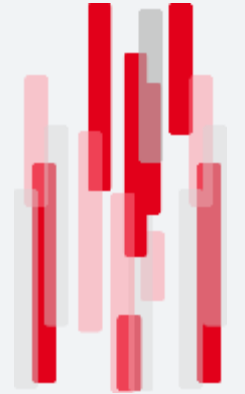
AGENDA

- 1** **Contratación y retención en los SPE alemanes**
- 2** **El panorama general de L&D: la isla del desarrollo profesional**
- 3** **Competencias y habilidades en los servicios públicos de empleo alemanes**
- 4** **Mejora de las competencias: cultura del aprendizaje, formación y cualificación**
- 5** **Enfoques sobre las competencias digitales y relacionadas con la IA en los servicios públicos de empleo alemanes**



AGENDA

- 1** **Contratación y retención en los SPE alemanes**
- 2 El panorama general de L&D: la isla del desarrollo profesional
- 3 Competencias y habilidades en los servicios públicos de empleo alemanes
- 4 Mejora de las competencias: cultura del aprendizaje, formación y cualificación
- 5 Enfoques sobre las competencias digitales y relacionadas con la IA en los servicios públicos de empleo alemanes



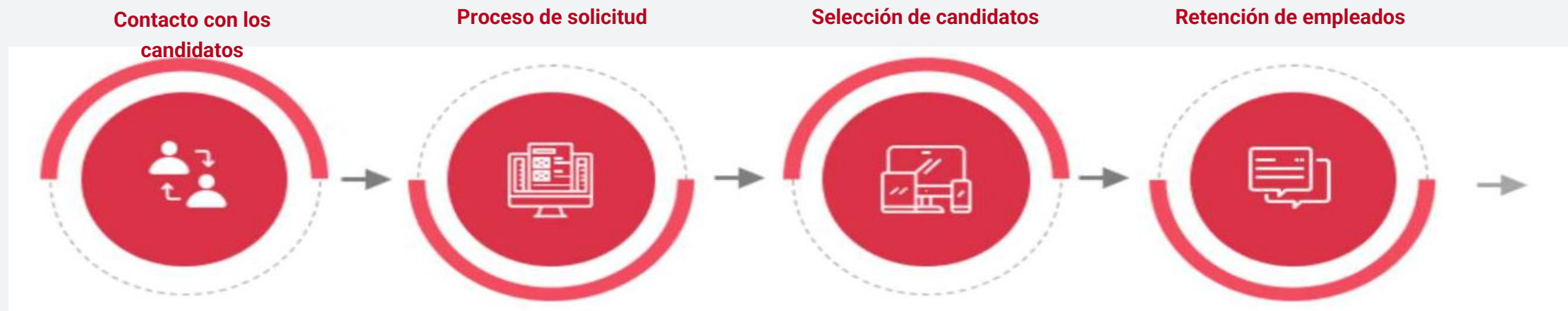
CONTRATACIÓN Y RETENCIÓN | «CREAMOS OPORTUNIDADES»

A través de una **marca de empleador** específica, una **contratación centrada en el servicio** y una **incorporación y preincorporación sostenibles**, nuestro objetivo es atraer a los mejores talentos y garantizar su integración a largo plazo.

De este modo, reforzamos nuestra **preparación para el futuro**.



CONTRATACIÓN Y RETENCIÓN | CÓMO CREAMOS OPORTUNIDADES



Diversificar las fuentes de contratación:

- Portal de empleo y redes sociales
- Ferias de empleo
- Concienciación y compromiso de los empleados
- Integración de servicios internos de asesoramiento y colocación laboral
- Campañas e iniciativas innovadoras de marca de empleador

Pilares fundamentales:

- Buena experiencia de los candidatos
- Proceso abreviado gracias a la programación temprana y la consolidación
- Estándares de proceso uniformes en todo el país en el Centro de Productos de Reclutamiento
- Capacidades informáticas mejoradas

Basado en competencias y respetuoso:

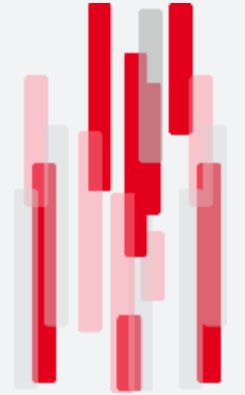
- Transparente y en pie de igualdad
- Conducta profesional por parte de reclutadores cualificados
- Posicionamiento de la Agencia Federal de Empleo como un empleador atractivo
- Las herramientas de selección garantizan unos estándares coherentes y una alta precisión en la selección
- Culturalmente justo y sensible al género

Propósito, crecimiento, cultura y flexibilidad:

- Incorporación y adaptación atractivas
- Promoción del propósito, la diversidad y el reconocimiento
- Ofrecer oportunidades integrales de aprendizaje y desarrollo
- Trayectorias profesionales claras y transparentes
- Apoyo al equilibrio entre la vida laboral y personal
- Utilizar encuestas a los empleados
- Realización de entrevistas de salida

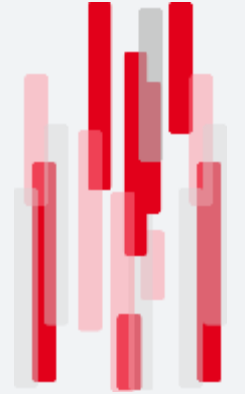
AGENDA

- 1 Contratación y retención en los SPE alemanes
- 2 El panorama general de L&D: la isla del desarrollo profesional**
- 3 Competencias y habilidades en los servicios públicos de empleo alemanes
- 4 Mejora de las competencias: cultura del aprendizaje, formación y cualificación
- 5 Enfoques sobre las competencias digitales y relacionadas con la IA en los servicios públicos de empleo alemanes



AGENDA

- 1 Contratación y retención en los SPE alemanes
- 2 El panorama general de L&D: la isla del desarrollo profesional
- 3 Competencias y habilidades en los servicios públicos de empleo alemanes**
- 4 Mejora de las competencias: cultura del aprendizaje, formación y cualificación
- 5 Enfoques sobre las competencias digitales y relacionadas con la IA en los servicios públicos de empleo alemanes



COMPETENCIAS Y HABILIDADES | GESTIÓN DE RR. HH. BASADA EN COMPETENCIAS





Las competencias se definen como una combinación de conocimientos, habilidades y actitudes.

*solo para directivos

COMPETENCIAS Y HABILIDADES | HACIA UNA GESTIÓN DE RRHH BASADA EN LAS HABILIDADES

¿Cómo concretan las habilidades el modelo de competencias?

- **Habilidades: las capacidades específicas para una tarea o función** (por ejemplo, el uso de la IA) mejoran las competencias 
- **Las competencias transversales** (por ejemplo, competencias en TI y medios de comunicación) comprenden múltiples habilidades, incluidas las habilidades digitales 

¿Cómo establecemos la gestión de las habilidades digital

1. **Definición del conjunto de habilidades** para la Agencia Federal de Empleo
2. **Captura de habilidades individuales**
3. **Autoevaluación y retroalimentación** sobre las habilidades de los empleados, así como identificación de las deficiencias en las habilidades
4. **Desarrollar habilidades**, por ejemplo, a través de oportunidades de aprendizaje adecuadas
5. **Despliega tus habilidades** de forma específica para tareas o proyectos

¿Qué beneficios nos aporta?

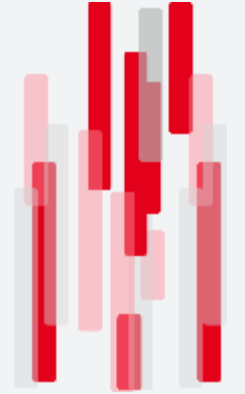
- **Consultoría de calidad** y rendimiento
- Reciclaje y mejora **sistemáticos de las competencias**
- Ofertas de **aprendizaje** y desarrollo **específicas**
- Despliegue **eficiente** de la plantilla
- **Apoyo a los líderes** como desarrolladores
- **Promoción** de la colaboración **interfuncional**



Hacer visibles las habilidades de los empleados, desarrollarlas estratégicamente y aprovecharlas de manera eficaz

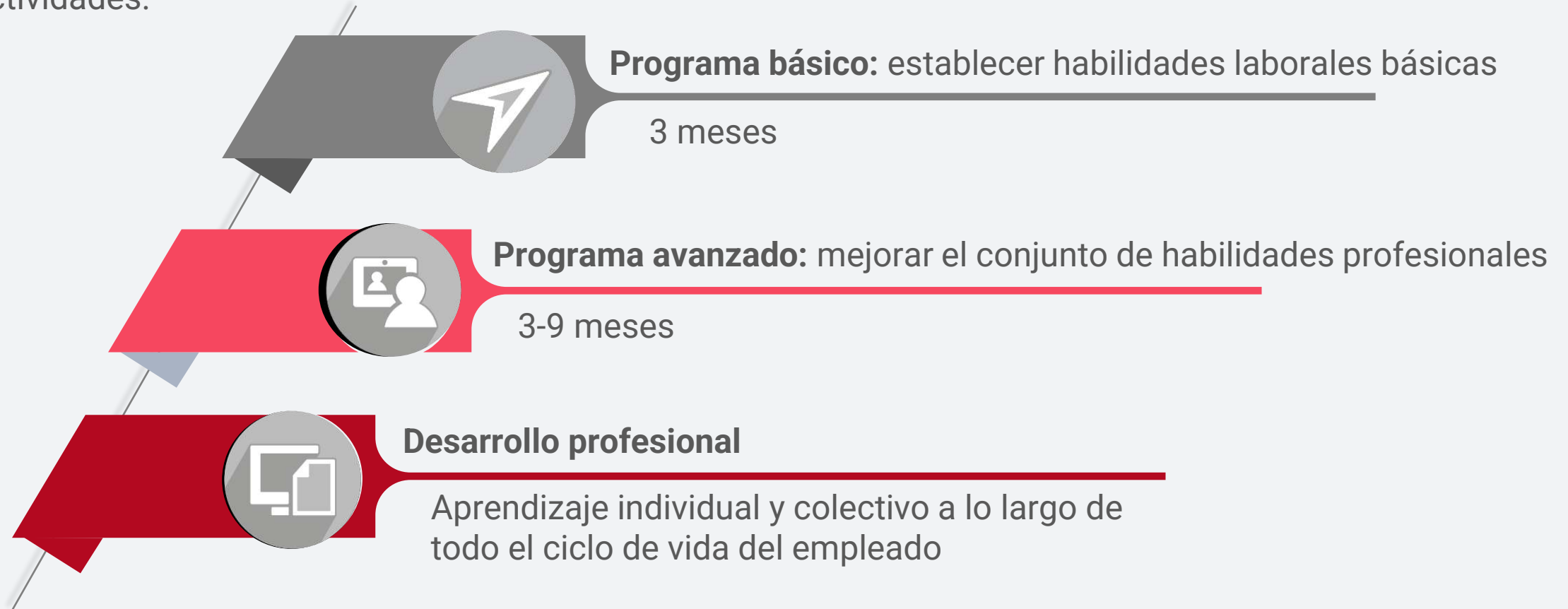
AGENDA

- 1 Contratación y retención en los SPE alemanes
- 2 El panorama general de L&D: la isla del desarrollo profesional
- 3 Competencias y habilidades en los servicios públicos de empleo alemanes
- 4 Mejora de las competencias: cultura del aprendizaje, formación y cualificación**
- 5 Enfoques sobre las competencias digitales y relacionadas con la IA en los servicios públicos de empleo alemanes



MEJORA DE LAS COMPETENCIAS | PROGRAMAS DE FORMACIÓN ESPECÍFICOS PARA ADQUIRIR NUEVAS COMPETENCIAS

Mejoramos la integración profesional, social y cultural de los empleados mediante **procesos de incorporación sistemáticos**, que incluyen programas de aprendizaje estandarizados y basados en actividades.

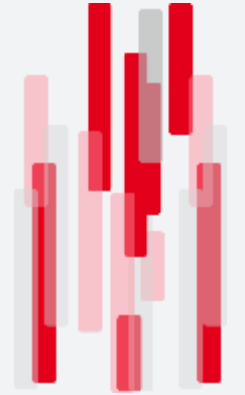


MEJORA DE COMPETENCIAS | CÓMO EXPRESAN LOS EMPLEADOS SUS NECESIDADES FORMATIVAS INDIVIDUALES



AGENDA

- 1 Contratación y retención en los SPE alemanes
- 2 El panorama general de L&D: la isla del desarrollo profesional
- 3 Competencias y habilidades en los servicios públicos de empleo alemanes
- 4 Mejora de las competencias: cultura del aprendizaje, formación y cualificación
- 5 Enfoques sobre las competencias digitales y relacionadas con la IA en los servicios públicos de empleo alemanes**



COMPETENCIAS DIGITALES | IMPULSANDO EL PROGRESO DIGITAL EN EL SECTOR BANCARIO

Misión: «En un mundo en constante cambio, ofrecemos orientación y seguridad a las personas y empresas en Alemania».

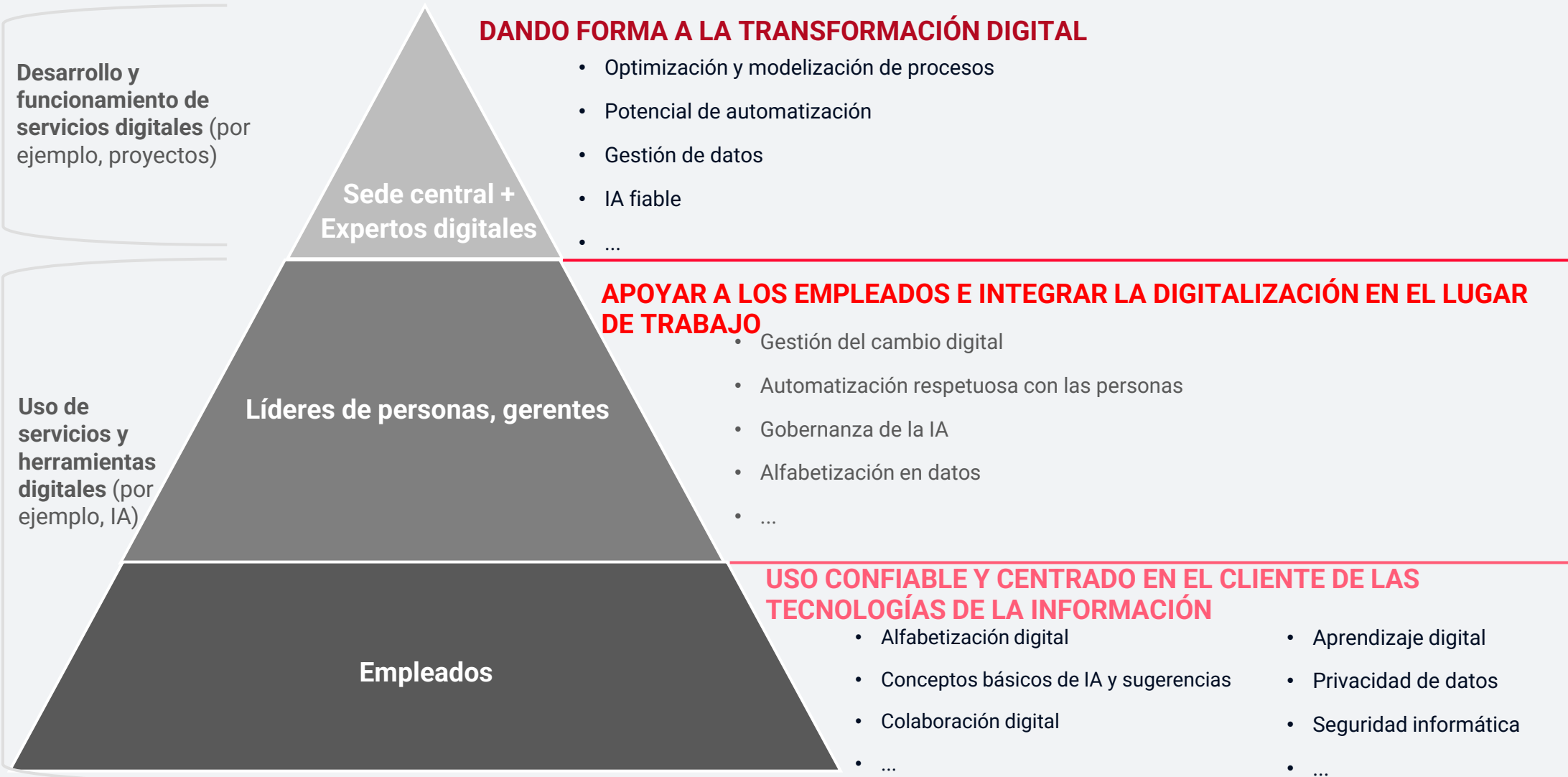
Nuestra ambición tecnológica:

- El canal digital toma la delantera
- Garantizar la participación digital para todos
- Alinear la consultoría y las TI
- **Mejorar las habilidades y desarrollar a los empleados**

- «Brújula **digital**» para la información y el empoderamiento
- **Desarrollo profesional:** integración de temas digitales (por ejemplo, formación, programa de máster)
- **Módulos en línea y rutas de aprendizaje** centradas en el alumno dentro de nuestro LXP
- **Impulsos de aprendizaje clave**
- **Prototipos interactivos** y plataforma informática «Bienvenido a la digitalización»
- **Estudios de investigación** sobre las competencias futuras en la propia universidad de la Agencia Federal de Empleo
- ...



ENFOQUE DE HABILITACIÓN | NOS CENTRAMOS EN TRES NIVELES DIFERENTES



Competencias digitales: orientadas a DigComp, Stifterverband für Deutsche Wissenschaft e informadas por encuestas internas



bringt weiter.

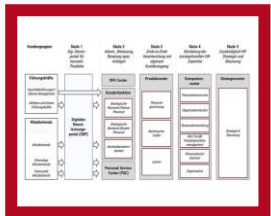
DANDO FORMA AL FUTURO | 4 PILARES



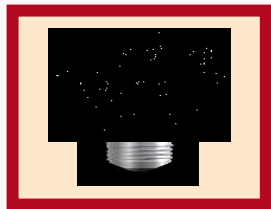
Eficaz: gestión de habilidades



Digital: habilitado por Talent Management Suite



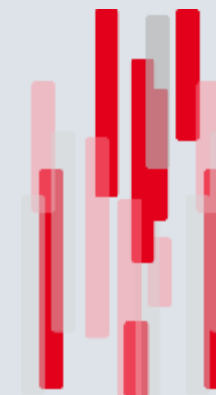
Eficiente: transformación de RR. HH. y gestión de la calidad



Innovador y con visión de futuro


El desarrollo continúa...





**¡Gracias por su
atención!**

© Bundesagentur für Arbeit



Liderando la era de la IA: desarrollo de competencias en IA para profesionales de los servicios de empleo en Corea

Dr. Sang Hyon Lee
Investigador
Servicios de Información Laboral de Corea

Situación actual de los orientadores profesionales en Corea

Centros de empleo del Ministerio de Educación, Empleo y Economía

Aproximadamente 5000
Funcionarios públicos

Privado 1: subcontratación
proveedores de programas,
centros de empleo universitarios,
institutos de secundaria,
y organizaciones sin ánimo de lucro

Se estima que hay **15 000**
profesionales en todo el país.

Privados 2: empresas de selección
de personal
privados

Se estima que hay alrededor
de **20 000**
profesionales en todo el país.

- ❑ **AX:** Con la transformación de la IA, es posible ofrecer servicios de asesoramiento mejorados con IA. Los servicios de búsqueda de empleo y asesoramiento con IA JobCare han sido desarrollados por KEIS. La gente utiliza currículums, cartas de presentación y estrategias y prácticas para entrevistas basadas en IA.

Sistema educativo de tres niveles para orientadores profesiona

ofesionales

Gobernanza integrada para el desarrollo de capacidades
ciudades

profesionales de los servicios de empleo

dirigido por la Universidad de Educación Técnica d
e Corea

Bajo la KUTE

1. Departamento de Política de Servicios de Empleo
2. El Instituto Coreano de Educación Laboral y Empleo
3. El Grupo de Promoción de la Educación en Recursos Hu
manos.

KEIS ofrece formación avanzada en el ámbito d
e los cursos de asesoramiento grupal y
análisis de pruebas psicológicas ocupacionales.



[Nivel 1] Departamento de Política de Empleo (KUTE)



Enfoque

Formación de futuros líderes políticos y administradores de empleo



Plan de estudios

Análisis del mercado laboral basado en datos (utilizando Python, Big Data), IA.



Beneficio

5 % de puntos extra para los exámenes de la función pública y la certificación de orientador profesional de grado 1.

36 alumnos por clase.

[Nivel 2] Instituto Coreano de Educación Laboral y Empleo (KUTE)

RESULTADOS DE 2025

Servicios de empleo de IA Logros destacados en materia de formación

1313

9

Total de participantes

Oferta de cursos

Programas diversos, desde aplicaciones básicas hasta avanzadas de IA

Formación del personal del Ministerio de Empleo y Economía

- Uso de la información ocupacional y la adecuación de puestos de trabajo (87 participantes)
- Fundamentos del asesoramiento JobCare (244 participantes)
- Análisis del mercado laboral basado en IA (90 participantes)
- Supervisión del asesoramiento profesional mediante JobCare (47 participantes)

Subcontratación Formación del sector privado

- El impacto de la IA en el panorama profesional (587 participantes)
- Conceptos básicos de la IA generativa (128 participantes)
- Estudios de casos de apoyo laboral impulsados por IA (69 participantes)



[Nivel 3] Grupo de Promoción de la Educación en Recursos Humanos (KUTE)

Desarrollo de capacidades en materia de servicios de empleo con IA para el sector privado

1115

Profesionales formados

Formados con éxito a través del curso i
nsignia «Asesoramiento profesional de l
a A a la Z».
A a la Z»

4,76

Puntuación de satisfacción

sobre 5,0 otorgada por los participantes

Más de 20

Instituciones asociadas

Incluidos los Centros de Recursos para
Mujeres y los centros de empleo para v
eteranos

Plan de estudios detallado: Asesoramiento asistido por IA

Formato: formación intensiva presencial de 7 horas centrada en habilidades prácticas.

Módulos clave:

01

Ingeniería de indicaciones

12 estrategias de optimización para consejeros.

02

Creación de historias

Creación de «bancos de historias» para currículos personalizados.

03

Análisis psicológico

Interpretación basada en IA de pruebas de interés vocacional.

04

Asistente inteligente

Creación de GPT personalizados para la automatización de flujos de trabajo.

La urgencia de AX



Contexto

Rápida aceleración de AX en el campo de los servicios de empleo está aumentando la demanda de conocimientos sobre IA.

El objetivo

Ir más allá de la educación general en IA para abordar las necesidades específicas del orientación profesional.

Eficiencia

Mejorar la productividad a lo largo de todo el proceso de orientación mediante el uso de la IA.

Hoja de ruta estratégica para 2026



Ampliación

Desarrollo de nuevos cursos centrados en «Productividad empresarial a través de la IA».



Estandarización

Establecimiento de un plan maestro paso a paso desde el dominio básico o hasta el avanzado de la IA.



Ampliación del alcance

Formación presencial a nivel nacional personalizada para las necesidades específicas de cada institución.

«Habilidades futuras para los orientadores de los servicios públicos de empleo»

¿Cómo pasamos de esto



a esto...?



Cómo reclutamos, retenemos y desarrollamos talentos de coaching del siglo XXI 21st para un mundo laboral marcado por trayectorias profesionales más complejas y basadas en la tecnología.

Marc Hanke, director ejecutivo de Ingeus GmbH (Alemania) e Ingeus AG (Suiza)

Hoy en día es difícil ser entrenador.



- Ahora hay que apoyar a **personas desempleadas, «inactivas» e incluso a personas que trabajan**
- A medida que las carreras profesionales pasan de ser una **serie de carreras cortas** a un **maratón que dura toda la vida**, las personas luchan por mantener sus **«habilidades y aptitudes profesionales»**
- **Las nuevas herramientas digitales y de inteligencia artificial** están revolucionando la forma en que los empleadores y los solicitantes de empleo se conectan, y cómo los coaches **adaptan servicios más coordinados** a través de socios de distribución
- Es difícil ejercer de coach utilizando **canales mixtos** de forma fluida (presencial, online y a distancia). Los coaches corren el riesgo de sufrir estrés, agotamiento y una alta rotación

Para desarrollar el talento adecuado en materia de coaching para la formación de la fuerza laboral del siglo XXIst, lo primero es sentar las bases adecuadas.

- Nos centramos en «**las habilidades primero**» en lugar de «los títulos primero» (siempre que sea posible y adecuado).
- Valoramos **la experiencia vivida y la diversidad** que reflejan las necesidades de los clientes y aprovechamos el talento de **las recomendaciones de los empleados** y un dinámico **mercado laboral interno**.
- El mejor indicador del éxito: la «santa trinidad» de **habilidades esenciales** (comunicación, colaboración, pensamiento creativo), **una mentalidad de crecimiento sólida** (aceptación del aprendizaje digital, resiliencia) y los **valores adecuados** (trabajo en equipo, integridad).



La digitalización y la inteligencia artificial solo aportan un mayor valor a los entrenadores como parte integral de una transformación organizativa y cultural más amplia.

- **Capacitamos a los entrenadores para mejorar los procesos** desde la base con nuestra Academia de Mejora Continua (que ofrece formación reconocida en el sector sobre la metodología Lean y Six Sigma).
- **Apoyo a la salud mental y la resiliencia.** Acceso a una amplia gama de programas de asistencia al empleado, tanto online como presenciales, para gestionar el estrés y potenciar la resiliencia y el bienestar.
- **Movilidad horizontal y vertical basada en las habilidades** para mejorar las competencias para nuevos puestos o adquirir experiencia práctica en equipos de proyectos multidisciplinares, tanto en el país como en el extranjero.
- **Exploración ética guiada para todo el personal de herramientas digitales/IA**, incluido el desarrollo de agentes de IA personales.



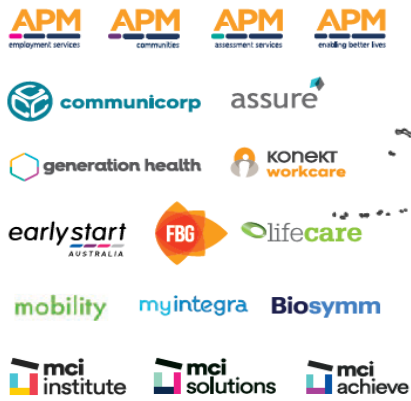
Desarrollamos las capacidades de nuestros socios de prestación de servicios del sector público, privado y terciario para promover ecosistemas holísticos mejorados digitalmente

- **Australia, Canadá, Reino Unido.** Formamos y mejoramos las habilidades de las ONG locales asociadas para romper los silos y utilizar herramientas digitales que permitan ofrecer una experiencia fluida al cliente (por ejemplo, utilizando bases de datos compartidas para realizar un seguimiento del progreso de los clientes y supervisar los indicadores de rendimiento).
- **América Latina, ASPAC, Ucrania.** Ingeus España diseña, desarrolla y pone en marcha un nuevo formato de formación en línea y presencial de la OIT para formadores de servicios públicos de empleo con pocos recursos.
- **Alemania.** Las oficinas de Ingeus Europa acogen cada año a estudiantes universitarios de HdBA para reforzar el entendimiento mutuo, las mejores prácticas y la colaboración.
- **Proyecto de modernización del SPE de WAPES-Japón.** Diseño e impartición de talleres gratuitos sobre marcos de gestión del rendimiento y mejora continua para el SPE de Camboya.



El futuro: coaches que aprovechan las herramientas digitales en materia de habilidades, empleo, salud y servicios sociales para apoyar las transiciones clave de la vida, desde la primera infancia hasta el envejecimiento activo.

Australia



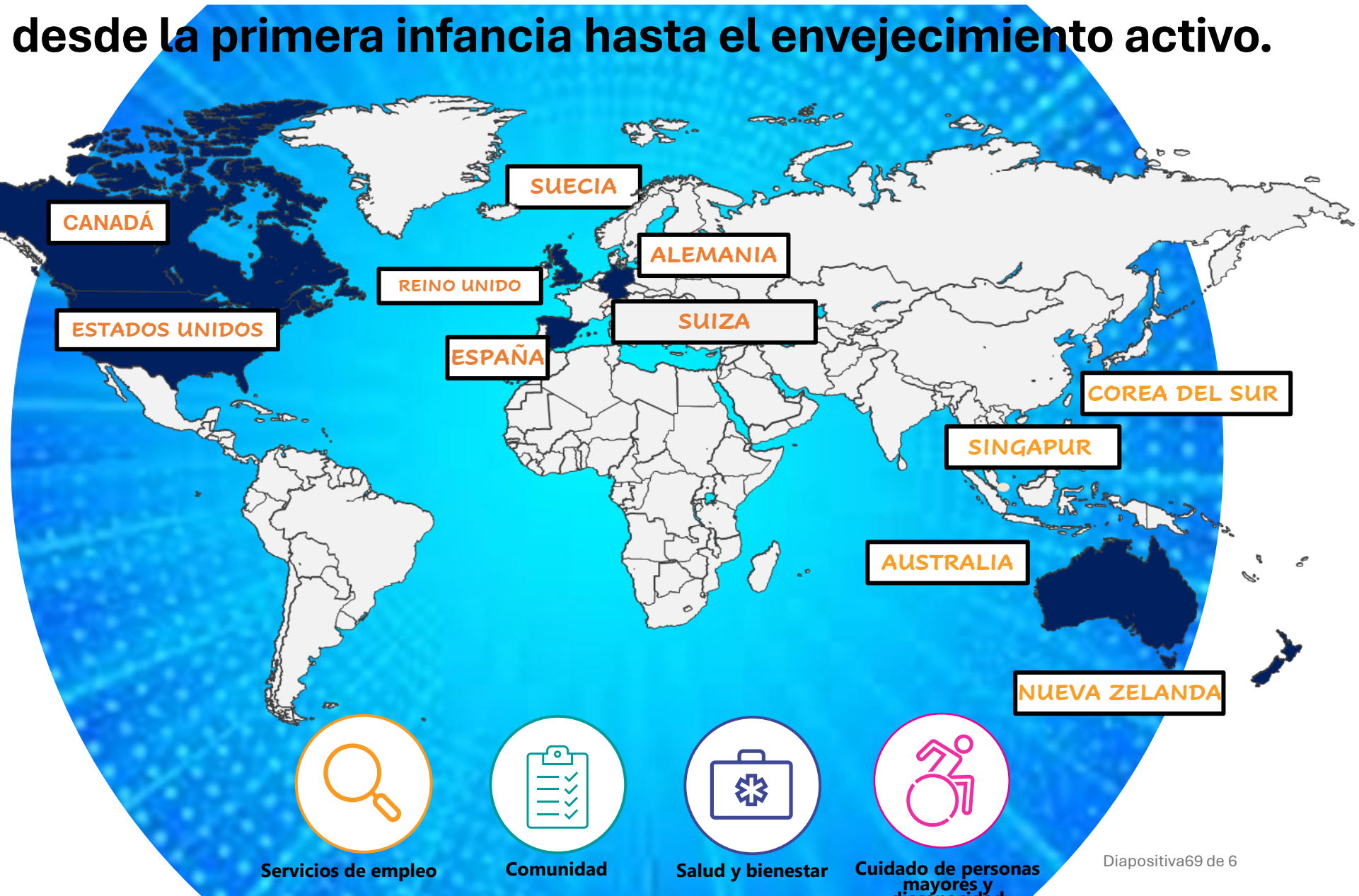
Europe and the UK



North America



Asia and NZ



Servicios de empleo



Comunidad



Salud y bienestar



Cuidado de personas mayores y discapacidad