

Online Webinar - 3 February 2026

# Envisioning the Future - Future Skills for PES 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



*y muchos más...*



## 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

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

4

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

5

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

# ...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

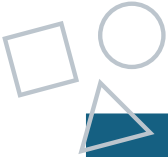
## El futuro del trabajo

- 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

# Marcos de competencias futuras de la OIT




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.



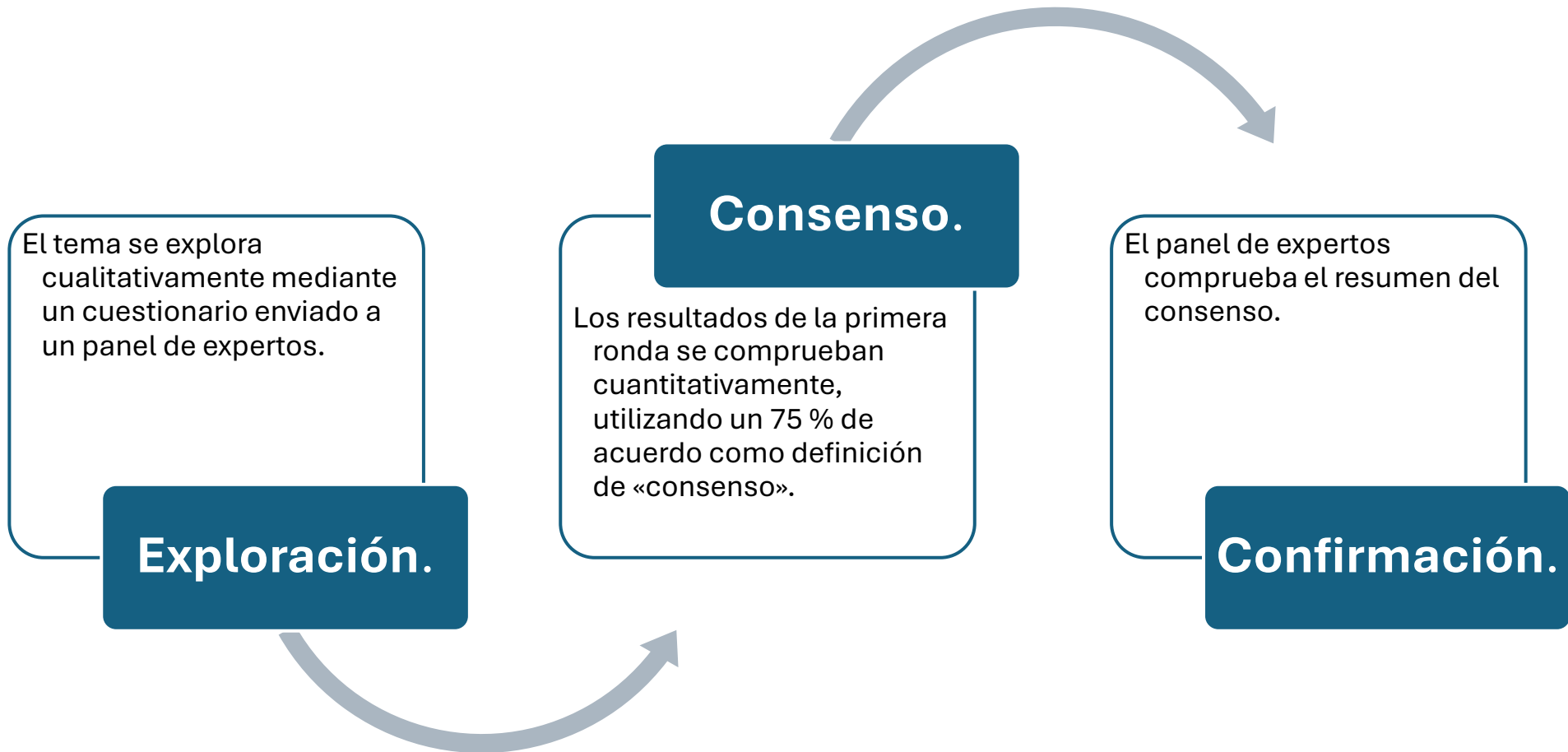
## Internalizar el cambio.

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

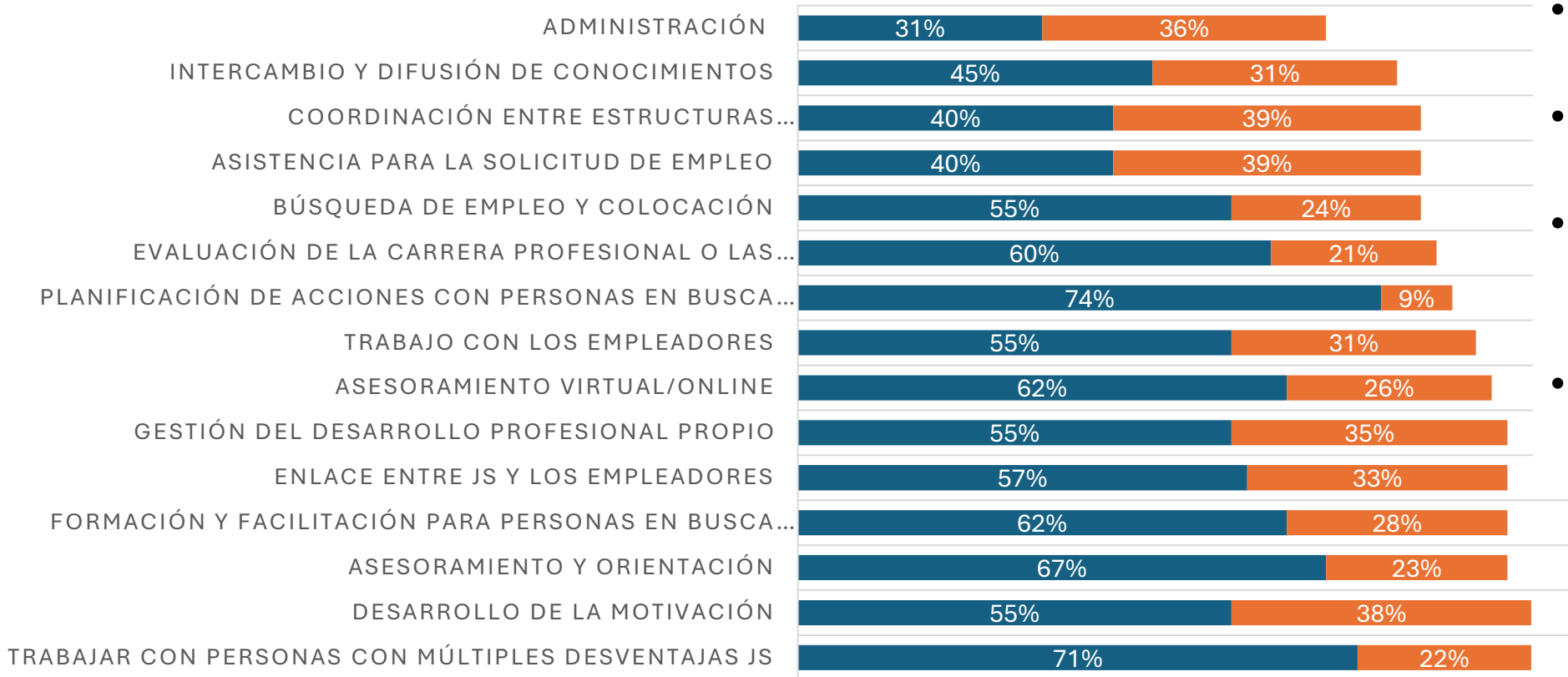
- **Atención al cliente**
- **Comunicación**
- **Capacidad de escucha**
- Adaptabilidad
- Defensa
- Conocimientos sobre inteligencia artificial
- Pensamiento analítico
- Colaboración
- Habilidades digitales
- Empatía
- Aprendizaje autónomo
- Habilidades interpersonales
- Negociación y mediación
- Creación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

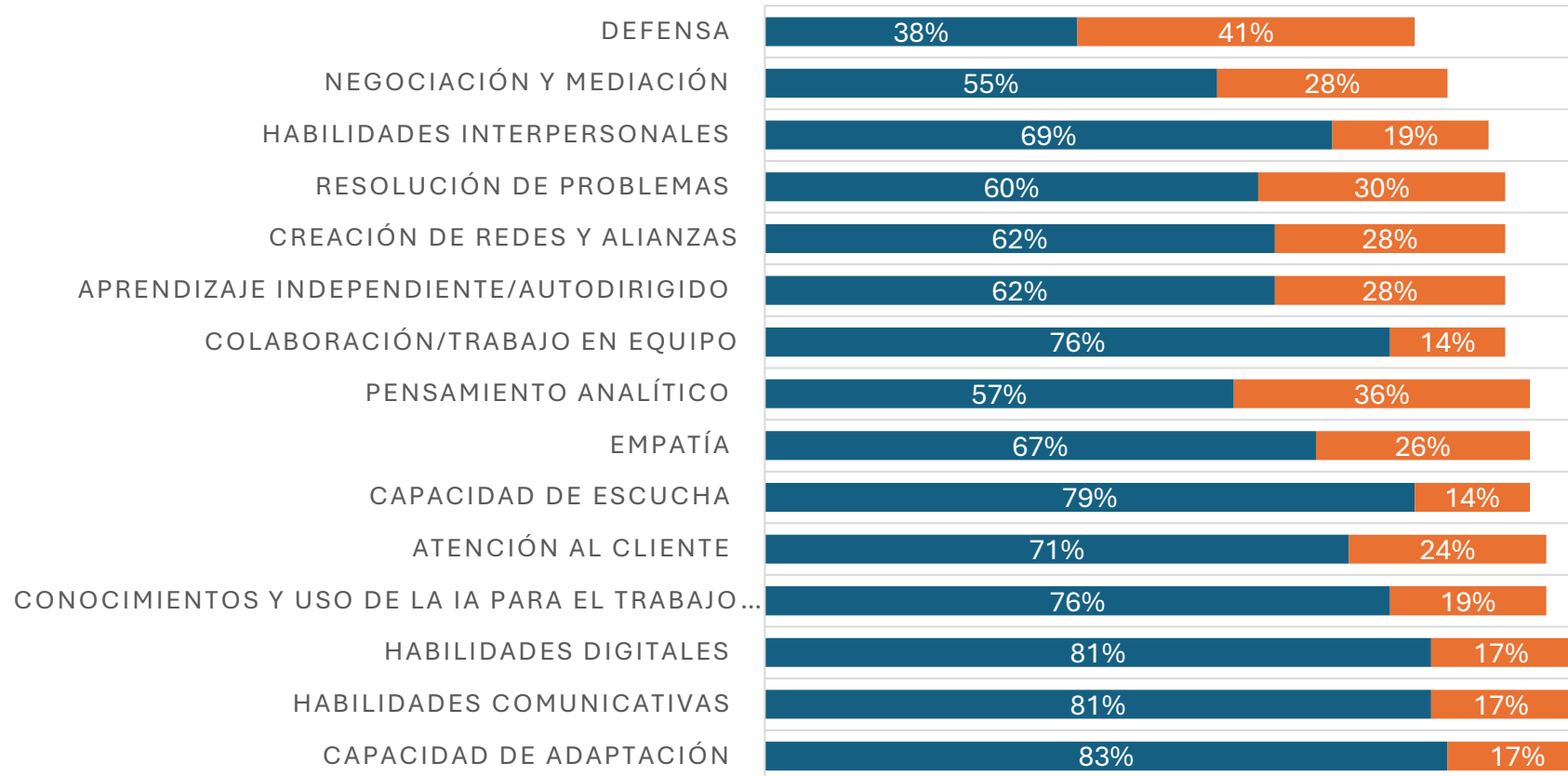


## Cuestiones clave

- 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.

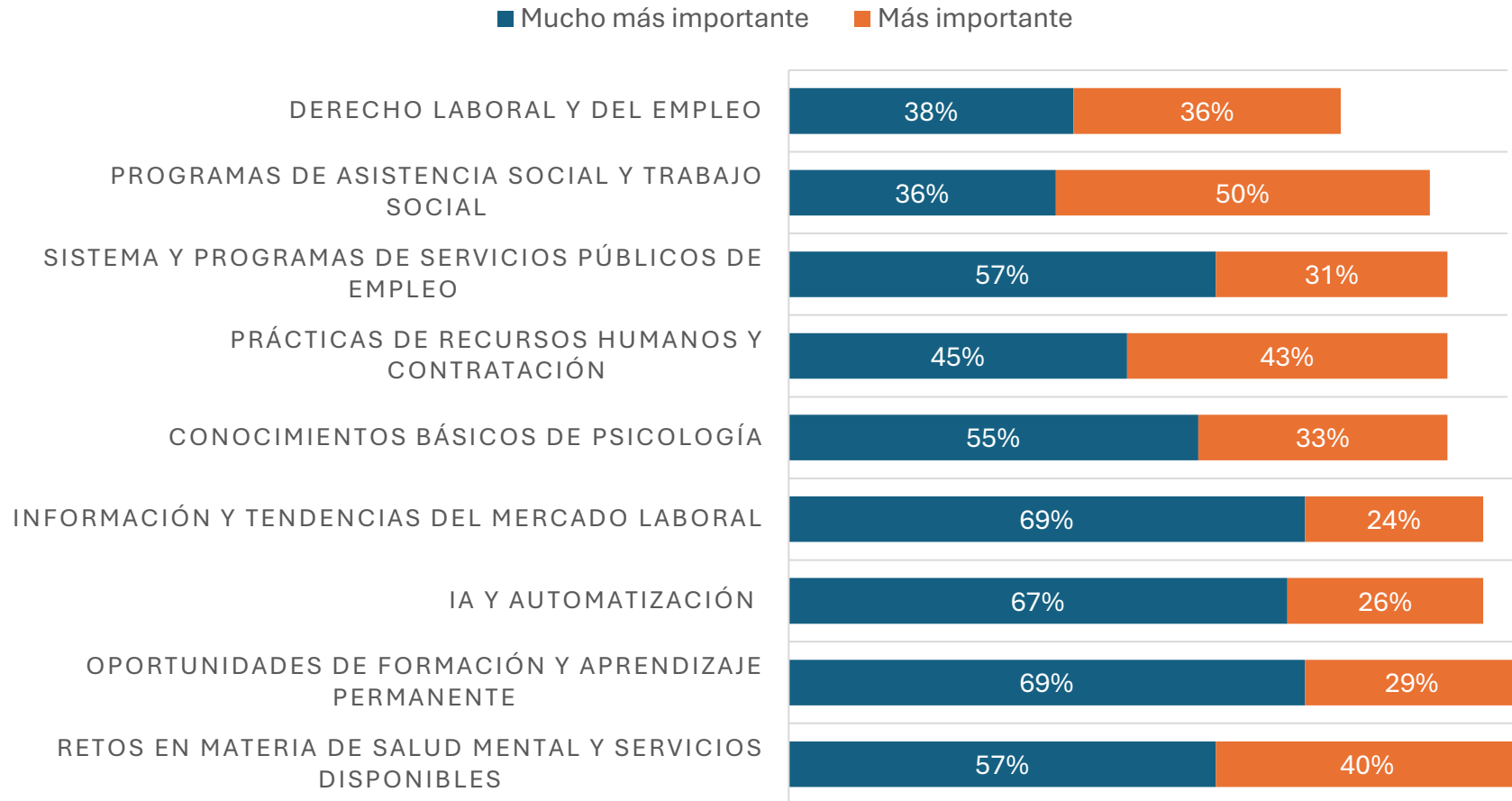
# Demanda futura de habilidades

■ 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.



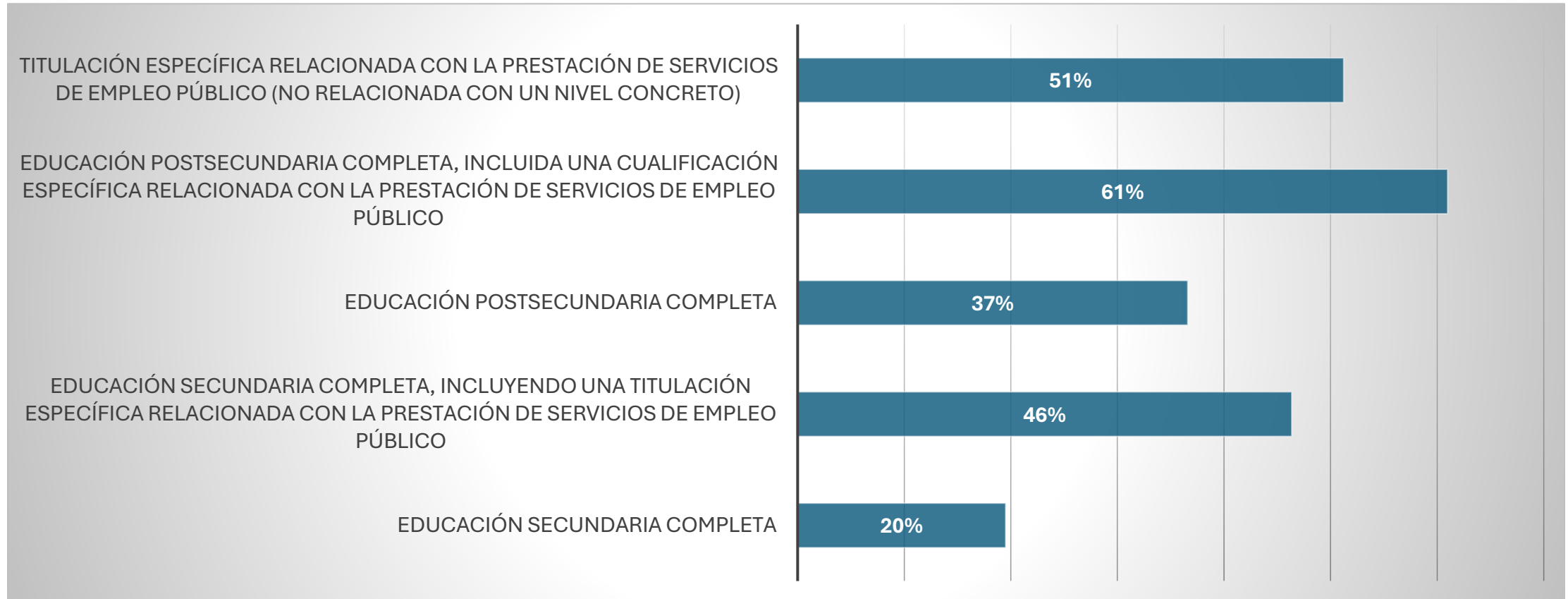
## Cuestiones clave:

- 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.

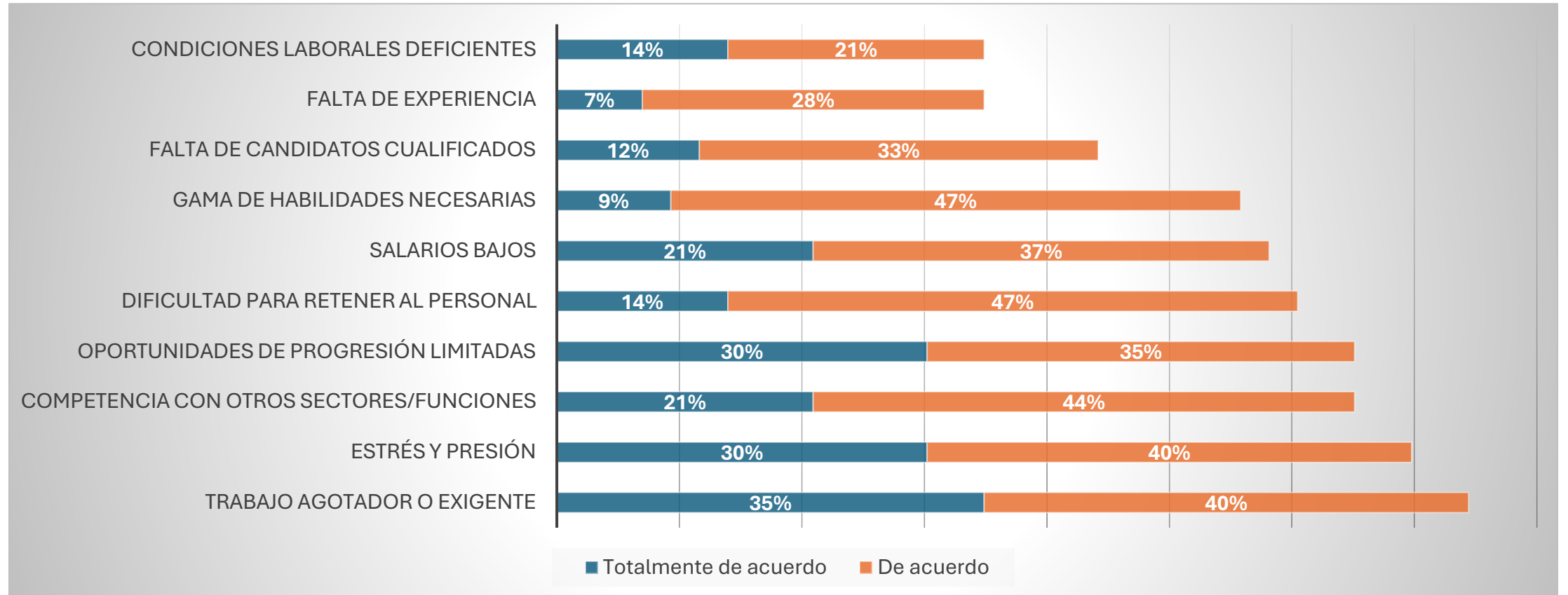
# Cambios en el futuro

- 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.

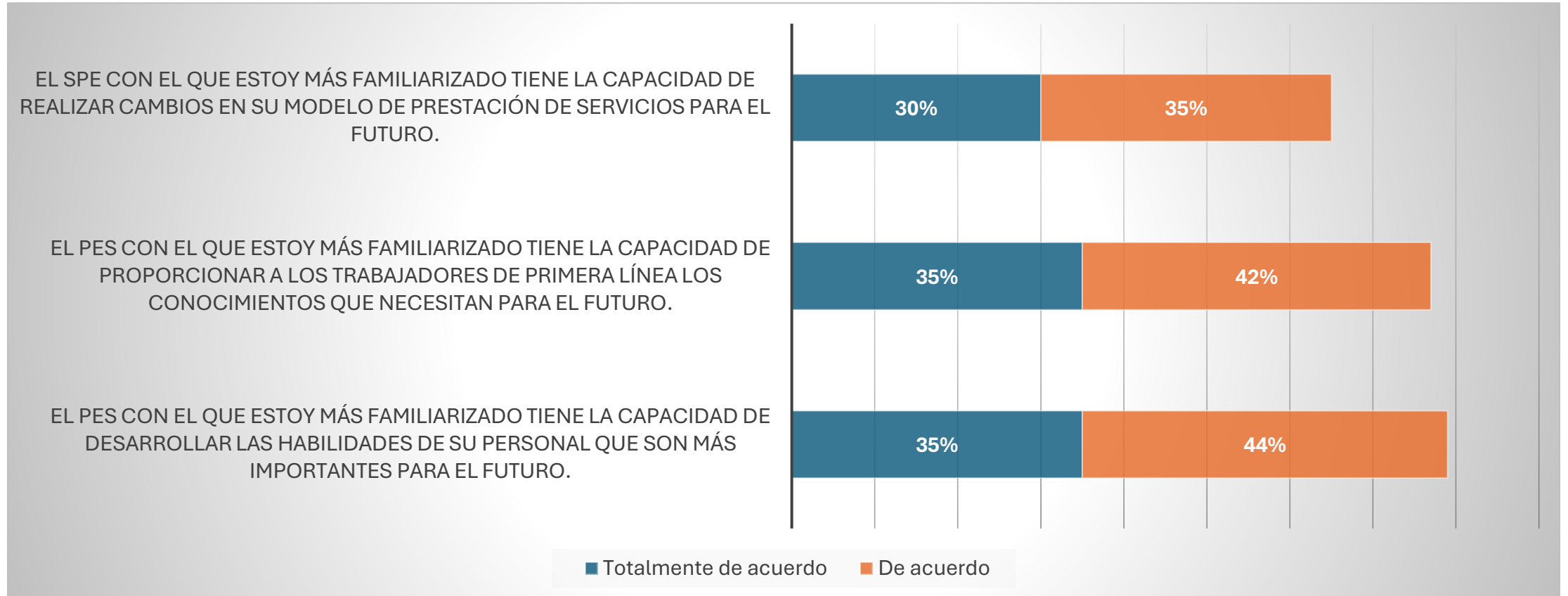
# Requisitos de cualificación futuros



# 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.



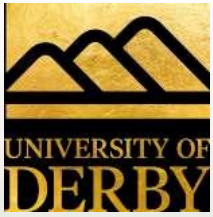
## Desarrollar la capacidad de los SPE para responder al futuro del trabajo.

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](mailto:opendays@derby.ac.uk)



# THANK YOU





# Habilidades futuras para los asesores del servicio público de empleo

«Qué funciona para ayudar a las personas a encontrar trabajo»  
WAPES 03/02/2026

# Ponentes

## **Scott Parkin FIEP**

Director ejecutivo del grupo  
IEP



## **David Imber FIEP**

Director del Centro para la  
Excelencia en la Empleabilidad



## **James Wellings FIEP**

Experto en la materia del IEP



# Lo que funciona para ayudar a las personas a encontrar trabajo



**Existen pruebas sólidas y consistentes procedentes de todo el mundo**

- Ninguna fuente tiene todas las respuestas
- La síntesis de las pruebas identifica las causas de los resultados positivos:
  - ✓ La calidad de la relación entre cada asesor y cada participante
  - ✓ El desarrollo de competencias para la búsqueda de empleo y la autoeficacia
  - ✓ Participación personal en el mercado laboral
  - ✓ Participación en la comunidad



# Lo que funciona: las pruebas



## Hay pruebas limitadas sobre

- ✓ Recursos, carga de trabajo, tecnologías
- ✓ Apoyo y desarrollo del personal
- ✓ Colaboraciones con otros servicios (*vivienda, salud, etc.*)

## Y hay pruebas limitadas y de baja calidad sobre

- Liderazgo
- Mitigación de riesgos (*pero hay pruebas sólidas de que existen riesgos*)



# Lo que funciona: las pruebas



## Competencia del asesor en cuatro habilidades de empleabilidad para los clientes

- Elija una ocupación
- Encuentre una oportunidad en esa ocupación
- Competir por la oportunidad/el trabajo
- Conservar y prosperar en el trabajo

## Competencia del asesor para involucrar a los empleadores

- Personas reales que se reúnen con el personal de primera línea
- Puestos de trabajo reales tal y como se observan
- Participación estrecha y a largo plazo en el servicio
- Asesoramiento crítico y apoyo



# Lo que funciona: la evidencia



## La autoeficacia y la relación entre el asesor y el cliente

- Los clientes desarrollan las habilidades necesarias para encontrar empleo
- Para desenvolverse en el mercado laboral y los servicios de apoyo

## Las competencias básicas

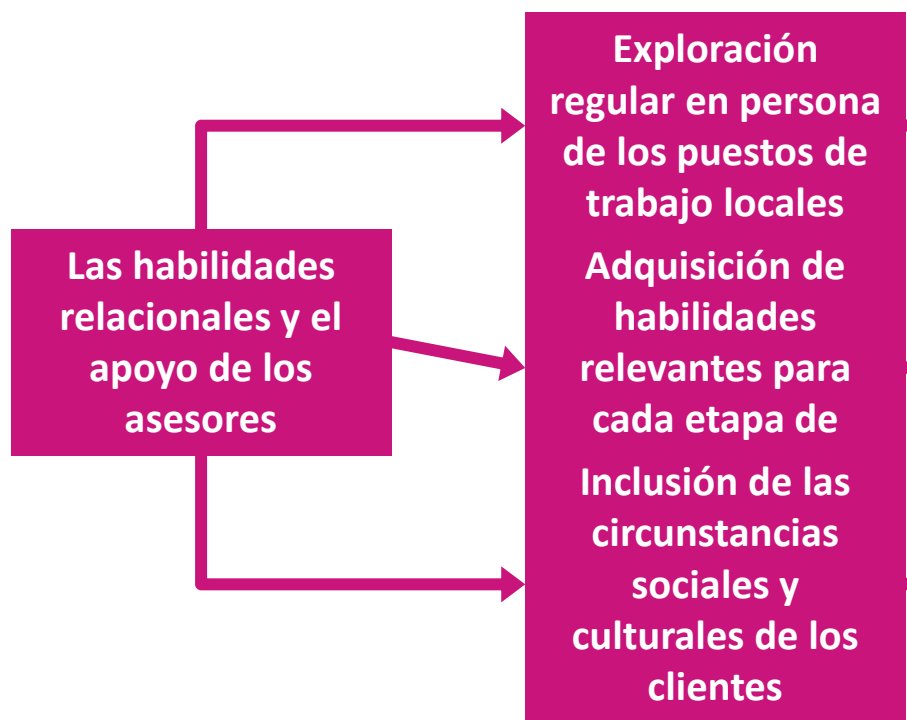
- Formar a los clientes en habilidades para la empleabilidad con el fin de desarrollar su motivación y autoeficacia
- Apoyar la elección de empleo
- Comprensión personal del mercado laboral y compromiso con los empleadores



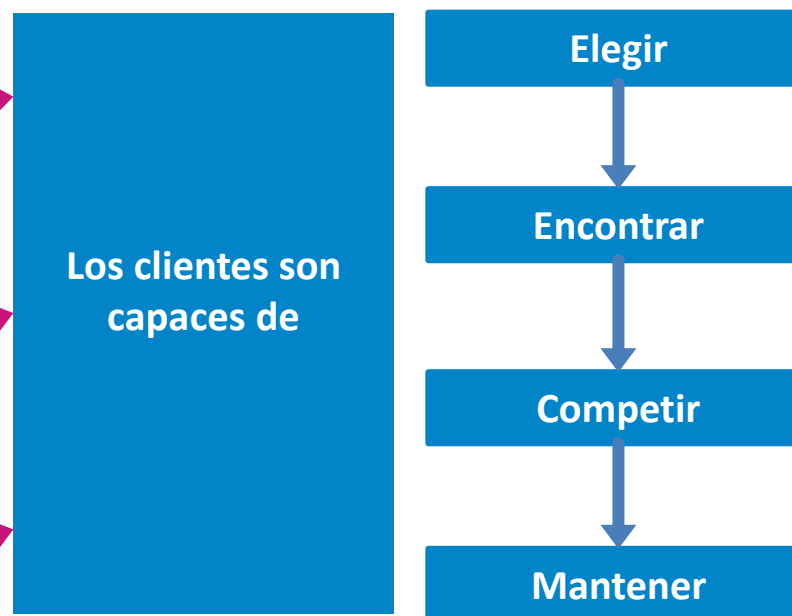
# Lo que funciona: La evidencia



## Competencias para ayudar a los clientes



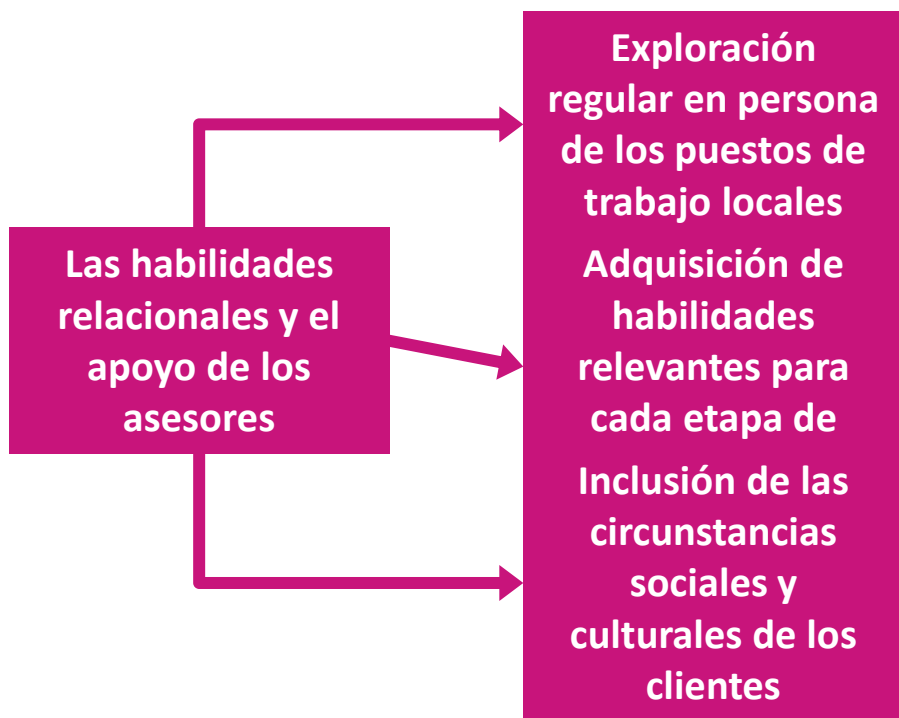
## Competencias que los clientes deben tener



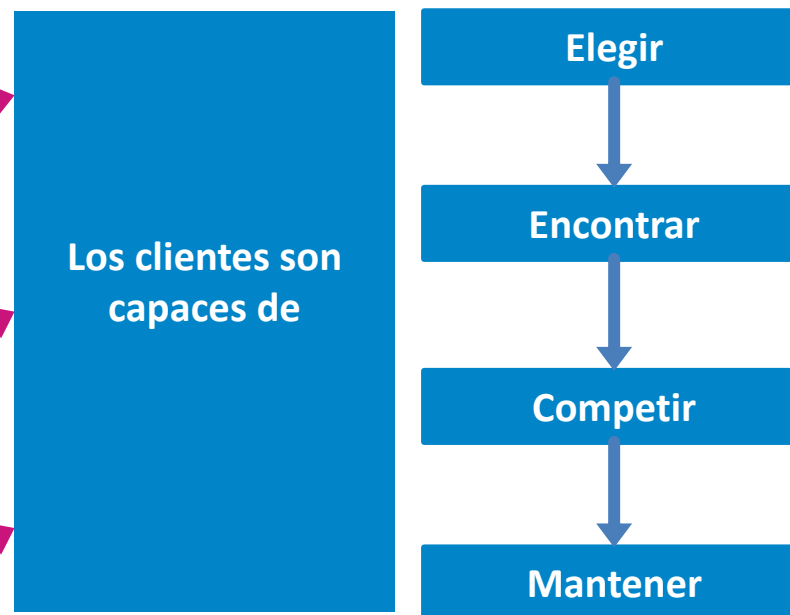
# Lo que funciona: La evidencia



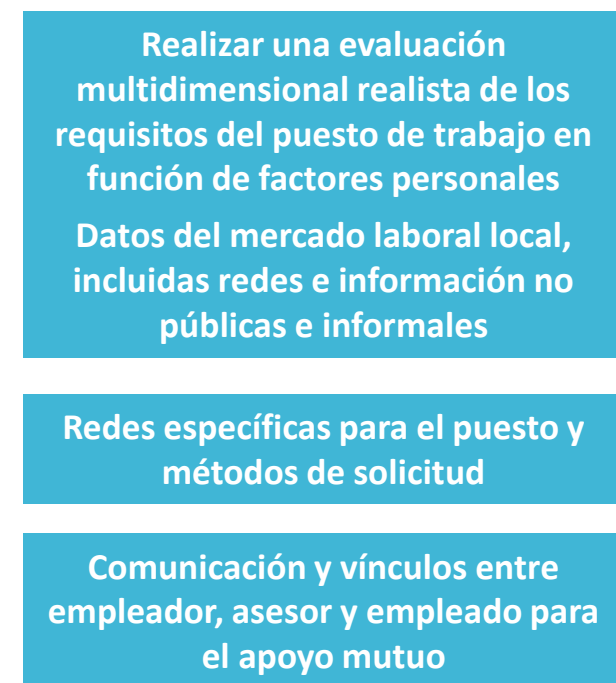
## Competencias para ayudar a los clientes



## Competencias que deben tener los clientes



## Puntos de inserción para la facilitación de la IA

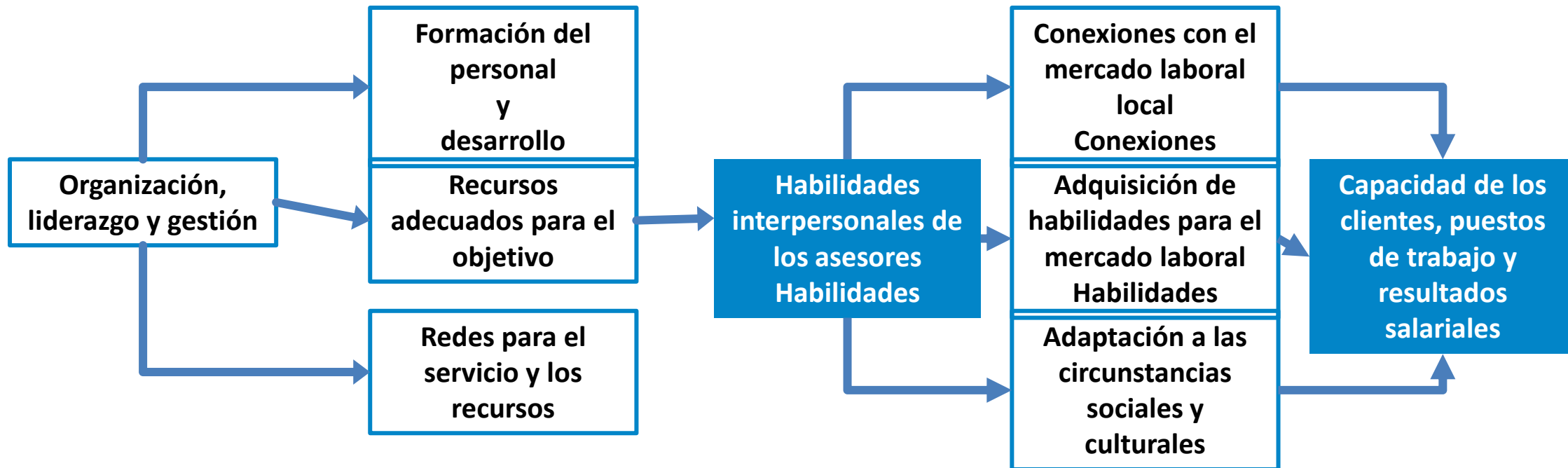


# Competencias para ayudar en su entorno organizativo

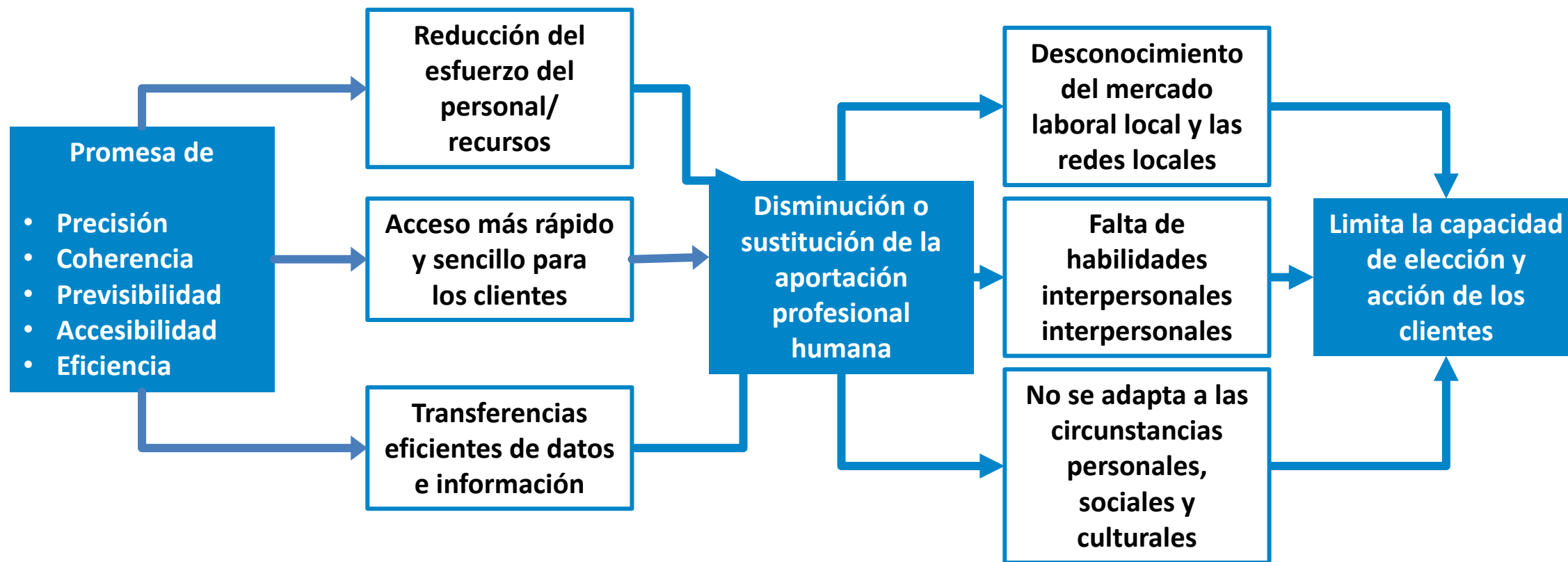


«Delegar la toma de decisiones en la IA no solo es imposible, sino también inconcebible».

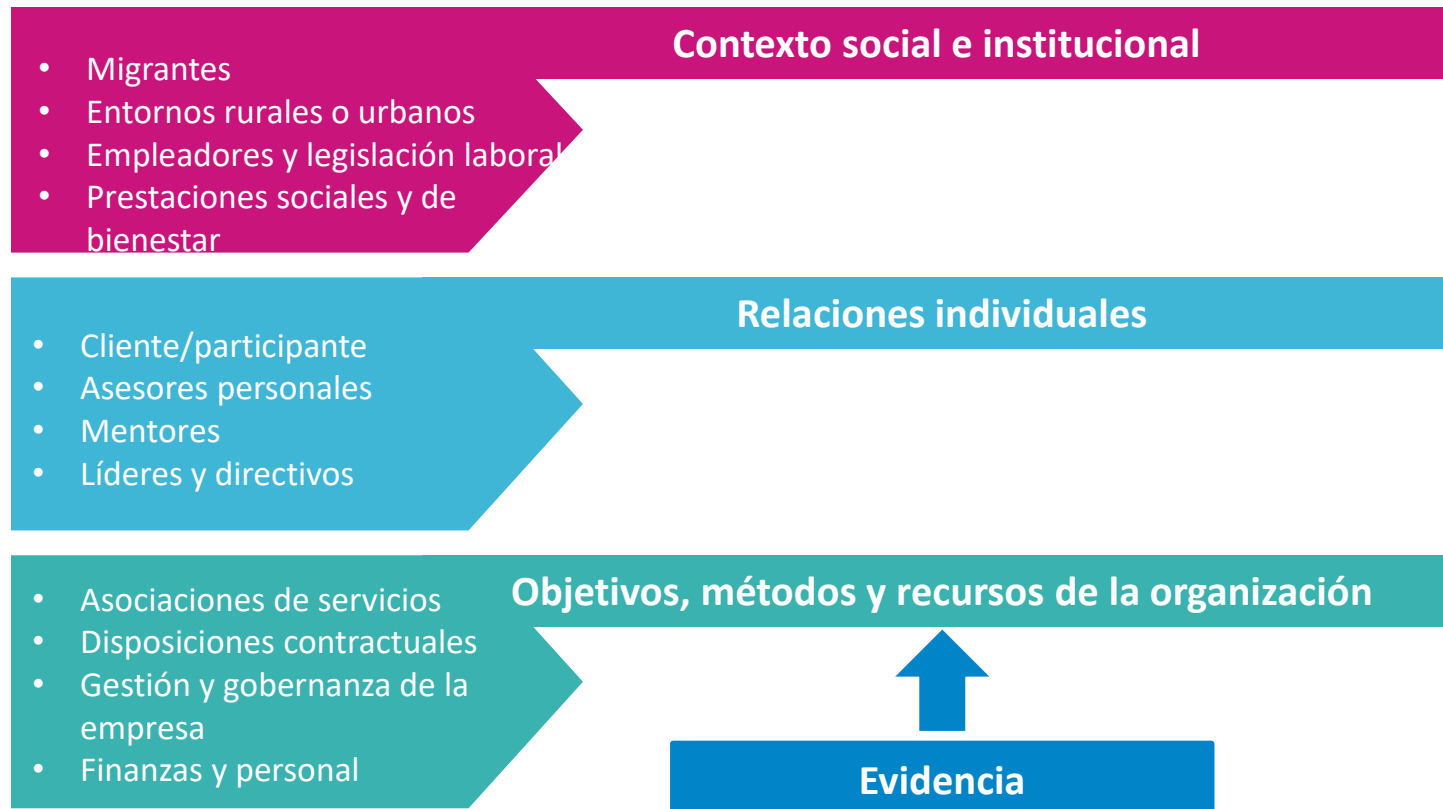
Decisiones difíciles y límites difíciles para la inteligencia artificial. *Bryce Goodman Departamento de Filosofía Universidad de Oxford Mayo de 2021*



# ¿Riesgos?



# Las causas y competencias son sensibles al contexto



# Pero, ¿qué hay de la contraevidencia?



- Gran volumen de casos, objetivos,
- Cumplimiento del sistema por encima de la flexibilidad en las relaciones
- Formación del personal, reuniones sobre casos, objetivos ambiguos
- Capacidad para conectar y compartir con otros servicios
  
- Enfoque del liderazgo en el rendimiento numérico
- Riesgos inherentes al cumplimiento y las sanciones, planificación de acciones, daño a la confianza, énfasis en las barreras.





# ¿Cómo se relaciona esta investigación con el trabajo del IEP en el Reino Unido?

## **Poner a Gran Bretaña a trabajar**

En noviembre de 2024 se publicó el Libro Blanco «Poner a Gran Bretaña a trabajar». El Libro Blanco forma parte de una iniciativa gubernamental más amplia y establece las reformas fundamentales para abordar seis cuestiones clave que se resumen a continuación.

- Demasiadas personas están excluidas del mercado laboral.
- Demasiados jóvenes abandonan la escuela sin las habilidades esenciales ni acceso a una formación superior.
- Demasiadas personas se ven atrapadas en trabajos precarios, de mala calidad y, a menudo, mal remunerados.
- Demasiadas mujeres que cuidan de sus familias tienen dificultades para permanecer y progresar en el trabajo.
- Demasiados empleadores no pueden cubrir las vacantes debido a la escasez de mano de obra y de competencias.
- Existe una gran disparidad en los resultados del mercado laboral entre diferentes lugares y grupos de personas.

# Nuestro trabajo en el Reino Unido



En colaboración con un importante cliente del Reino Unido, el IEP está apoyando el desarrollo de un plan para establecer una academia de coaching práctica y escalable que mejore las prácticas de la organización con resultados alineados con un nuevo servicio que se está introduciendo.

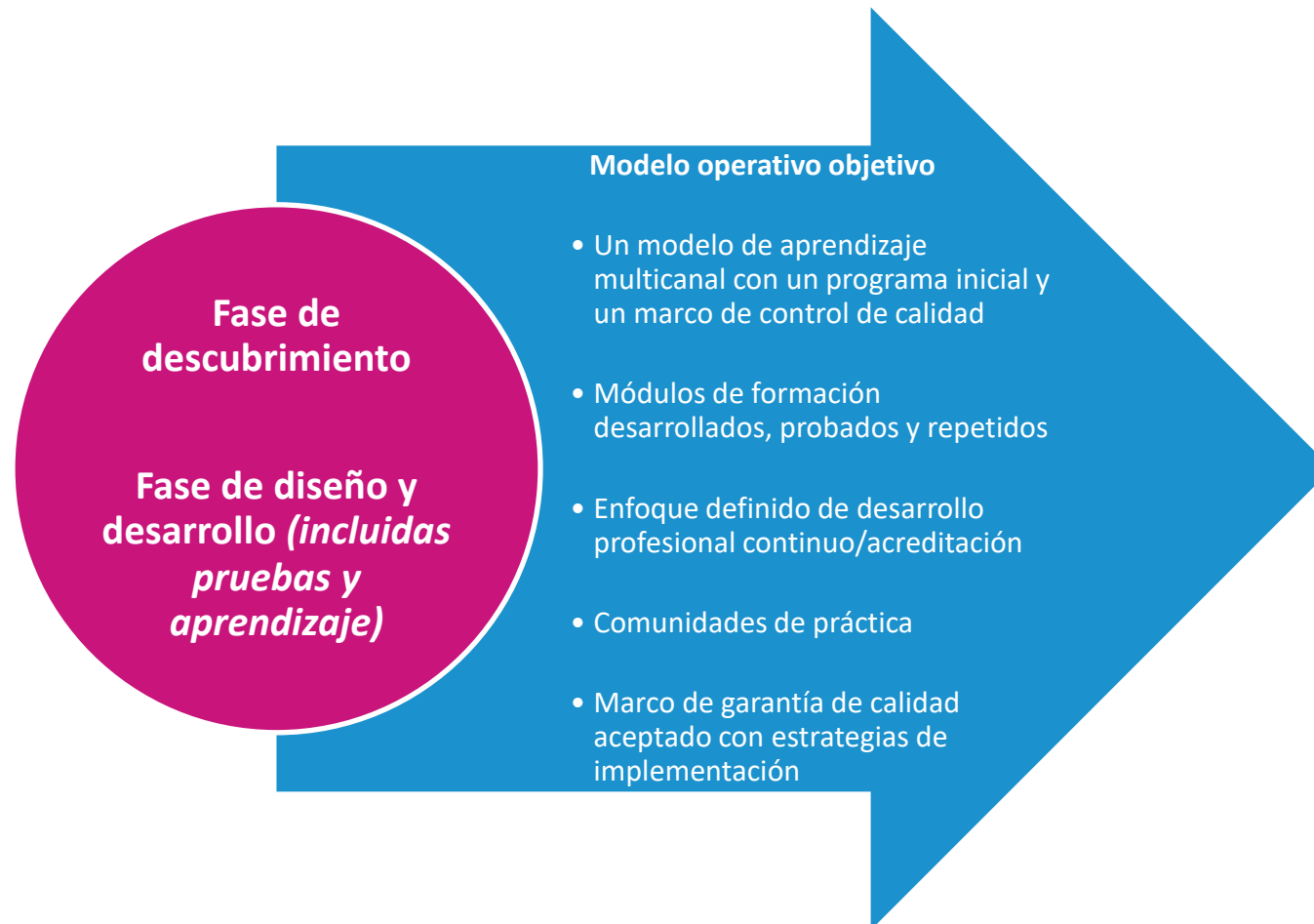
## Objetivos

- Establecer una Academia de Coaching práctica y escalable que mejore las prácticas de prestación de servicios

## Resultados del proyecto

- Opciones de descubrimiento y prestación basadas en pruebas para la Academia de Coaching.
- Diseño de un modelo de aprendizaje multicanal con programa de estudios
- Desarrollo, prueba y repetición de módulos de aprendizaje prioritarios.
- Explorar el enfoque adecuado de desarrollo profesional continuo (CPD) y acreditación.
- Diseñar y desarrollar un marco de garantía de calidad/innovación adecuado para la Academia de Coaching
- Elaborar un «plan» para la Academia de Coaching

# Desarrollo del «plan maestro»



# Temas clave del proceso de descubrimiento



Tema	¿Por qué es importante?
<b>Del proceso a las personas: cambiar la cultura</b>	Pasar de las relaciones transaccionales a las transformadoras. Alejarse de las relaciones padre/hijo para construir relaciones entre iguales basadas en la confianza.
<b>Reimaginar la identidad profesional</b>	Cambiar la mentalidad de un trabajo a una profesión reconocida y valorada.
<b>El liderazgo como palanca para el cambio</b>	Los líderes empoderados pueden crear una cultura de cambio.
<b>Aprendizaje real, no juegos de rol optimistas</b>	La experiencia auténtica y vivida es fundamental para un aprendizaje eficaz.
<b>Incorporar el aprendizaje a través de la práctica y la comunidad</b>	La formación que se realiza una sola vez y no se integra a través de la práctica y la reflexión es menos eficaz.
<b>Un núcleo, muchos caminos</b>	Las habilidades básicas y los caminos específicos de «roles» hacen que la formación sea relevante.
<b>Calidad y mejora en todos los niveles</b>	El control de calidad y la mejora continuos desafían la norma y dan forma al desarrollo futuro. Crea sentido de pertenencia.
<b>Asociación, localismo y aprendizaje compartido</b>	El contexto local es importante para la relevancia en toda la finca.

# Referencias



Las referencias son numerosas y deben buscarse en función de las implicaciones políticas pertinentes. A continuación se indican algunas fuentes útiles:

## Resumen:

Booth, D; James, R. 2008. «A Literature Review Of Self-Efficacy And Effective Jobsearch» (Revisión bibliográfica sobre la autoeficacia y la búsqueda eficaz de empleo). Journal of Occupational Psychology, Employment and Disability. 10, 1, (2008), 27-42.  
Imber, D, y Booth, D. «Employment Advice, what works for disadvantaged people» (Asesoramiento laboral, qué funciona para las personas desfavorecidas). STEP Erasmus, 2016.

## Recursos y liderazgo:

*Iniciativa para el empleo juvenil: evaluación del impacto: informe final.* Reino Unido: Departamento de Trabajo y Pensiones, 2022. (p. 20 y ss.)  
Bertram, Christine. «Atrapados en medio: cómo los asesores laborales median entre las necesidades de los usuarios y las exigencias de los directivos en los servicios del Reino Unido», 2010.  
Webster, Russell y Gran Bretaña, eds. *Tender puentes hacia el empleo para los reclusos*. Estudio de investigación del Ministerio del Interior 226. Londres: Dirección de Investigación, Desarrollo y Estadística del Ministerio del Interior, 2001.  
McQuaid, Ronald W, Colin Lindsay, Matthew Dutton y Martin McCracken. «Best Practice In Inter-Agency Co-Operation On Employability» (Mejores prácticas en la cooperación interinstitucional en materia de empleabilidad), Instituto de Investigación sobre el Empleo, Universidad de Napier, 2007.  
Hughes, D. «Leadership and Careers Provision» (Liderazgo y oferta de carreras profesionales). FETL, 2021.  
Bolden, R; Gosling, J; Marturano, A; Dennison, P. 2003. Una revisión de la teoría del liderazgo y los marcos de competencias. Centro de Estudios sobre Liderazgo, Universidad de Exeter. (2003).  
Lindsay, C., McQuaid, R.W. y Dutton, M. (2008). Cooperación entre organismos y nuevos enfoques de la empleabilidad. Política y administración social, 42: 715-732.  
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9515.2008.00634.x>  
Bika, Z., Locke, C., Orlandi, C. M. y Valcke, B. (2025). Teorización de las «mejores prácticas» para ayudar a las personas más alejadas del mercado a encontrar un empleo o trabajar por cuenta propia en Francia e Inglaterra. Revista de Política Social Europea, 0(0).  
<https://doi.org/10.1177/09589287251384936>

## Autoeficacia y competencias básicas:

Eden, D, y A Aviram. «Formación en autoeficacia para acelerar la reinserción laboral. Ayudar a las personas a ayudarse a sí mismas», 1992.  
James, R, y Booth, D. «Autoeficacia: implicaciones de la búsqueda eficaz de empleo para las entrevistas de asesoramiento», DWP, 2007.  
Creed, Peter, M. A. Machin y Pat Nicholls. «Personal Effectiveness Training for Unemployed People: Where to Now?» (Formación en eficacia personal para personas desempleadas: ¿hacia dónde vamos?), Australian Journal of Career Development 7, n.º 1, 1998): 30-34.  
<https://doi.org/10.1177/103841629800700109> (El valor profundo: una revisión bibliográfica del papel de las relaciones efectivas en los servicios públicos).  
«Deep Value: A Literature Review of the Role of Effective Relationships in Public Services» (Valor profundo: revisión bibliográfica del papel de las relaciones efectivas en los servicios públicos). Community Links, 2011.  
Graham, Victoria, Simi Jutla, Danny Higginson y Alyson Wells. «El valor añadido de las entrevistas motivacionales en las evaluaciones de empleo». Entrevistas motivacionales 10, n.º 1 (2008).  
Parys, Liesbeth Van. «Sobre la aplicación a pie de calle de una política de activación ambigua. Cómo los trabajadores sociales concilian la responsabilidad y la autonomía e influyen en la motivación de sus clientes», 2016.  
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.21112.03844>.  
Hawthorn, Ruth y Judy Alloway. «Allanando el camino: consejos sobre el aprendizaje y el trabajo para adultos desfavorecidos», 2009.  
Stone, D. N.; Deci, E. L.; Ryan, R. M. Más allá de la charla: crear motivación autónoma a través de la teoría de la autodeterminación. Journal of General Management 2009, 34 (3), 75-91. <https://doi.org/10.1177/030630700903400305>.  
Graßmann, C.; Schölmerich, F.; Schermuly, C. C. La relación entre la alianza de trabajo y los resultados de los clientes en el coaching: un metaanálisis. Human Relations 2020, 73 (1), 35-58. <https://doi.org/10.1177/0018726718819725>  
Gessnitzer, S.; Kauffeld, S. La alianza de trabajo en el coaching: por qué el comportamiento es la clave del éxito. The Journal of Applied Behavioral Science 2015, 51 (2), 177-197. <https://doi.org/10.1177/0021886315576407>  
Drew, P.; Toerien, M.; Irvine, A.; Sainsbury, R. 2010. Estudio sobre el lenguaje y la comunicación entre asesores y solicitantes en entrevistas centradas en el trabajo. Informe de investigación n.º 633 del Departamento de Trabajo y Pensiones.  
Principios de investigación y especificaciones de diseño para la formación de formadores; Booth, D; Birkin, R; O'Malley, J; DWP 2009. (disponible a través del Centro IEP para la Excelencia en la Empleabilidad si no se encuentra en los archivos del DWP)  
Miller, W.R. y Rollnick, S. (2023) Entrevista motivacional: Ayudar a las personas a cambiar (4.ª edición). Guilford Press.

## Cultura organizativa:

Subosa, M; Mansour, J; Wilson, T. Perspectivas conductuales en los servicios de empleo, 2022.  
Gloster, R.; Buzzeo, J.; Cox, A.; Bertram, C.; Tassinari, A.; Schmidtke, K. A.; Vlaev, I. Perspectivas conductuales sobre la formación de los solicitantes de prestaciones. ET 2018, 60 (1), 54-68. <https://doi.org/10.1108/ET-10-2016-0155>

## Riesgos:

Informe final de conclusiones, Proyecto sobre la condicionalidad de las prestaciones sociales, ESRC, 2018.  
Jones, K.; Carson, C. Un paso demasiado lejos: perspectivas de los empleadores sobre la condicionalidad en el trabajo. Revista de Política Social Europea 2024, 34 (3), 338-353. <https://doi.org/10.1177/09589287241232817>.  
Arni, P.; Van Den Berg, G. J.; Lalive, R. Efectos del tratamiento frente a los efectos del régimen de incentivos y sanciones. Revista de Estadísticas Empresariales y Económicas 2022, 40 (1), 111-127. <https://doi.org/10.1080/07350015.2020.1784744>.  
Bakshi, A. J.; Goss, S. Tendencias relacionadas con la ética, la tecnología, el asesoramiento y las carreras profesionales. British Journal of Guidance & Counselling 2019, 47 (3), 265-273. <https://doi.org/10.1080/03069885.2019.1630603>  
Evaluación de la calidad de los chatbots y los agentes conversacionales inteligentes Abril de 2017 Nicole Radziwill Morgan C. Benton  
Revista internacional de investigación e innovaciones interdisciplinarias ISSN 2348-1226  
Vol. 7, Número 1. Análisis de los sistemas de orientación y asesoramiento profesional basados en la inteligencia artificial: una evaluación; Tehseen Mehraj, Asifa Mehraj Baba Marzo de 2019  
Reflexiones sobre los límites de la inteligencia artificial Diciembre de 2004 DOI: 10.1145/1040560.1041064 Proyecto: Bioinformática: ¿Límite tecnológico para la IA? Alexandru Tugui  
<https://www.economist.com/technology-quarterly/2020/06/11/an-understanding-of-ais-limitations-is-starting-to-sink-in>  
La inteligencia artificial y sus límites Marc Mezard, Escuela Normal Superior, Universidad PSL, Europhysics News 49 5&6 2018 – DOI: <https://doi.org/10.1051/ejn/2018505>  
Situación actual y problemas del asesoramiento por software, Actas del Simposio Internacional IEEE 2003 sobre Inteligencia Computacional en Robótica y Automatización. H. Fujino, Facultad de Educación, Universidad Gakugei de Tokio

# ¿PREGUNTAS?

[ENQUIRIES@IEMPLOYABILITY.ORG](mailto:ENQUIRIES@IEMPLOYABILITY.ORG)

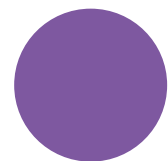
[WWW.MYIEP.UK](http://WWW.MYIEP.UK)



@IEPInfo



@IEPInfo



# Habilidades futuras de los orientadores profesionales asesores

SEMINARIO WEB DE WAPES  
3 DE FEBRERO DE 2026



France Travail estudia y apoya los avances en la profesión de asesoramiento:

- dos ejemplos de integración de soluciones de IA en herramientas para asesores
- trabajo sobre el «poder de actuación» de los usuarios



# La inteligencia artificial en el centro de las relaciones de servicio



La integración de la IA en las relaciones de servicio con los solicitantes de empleo y las empresas es una oportunidad

- mejorar la calidad de las relaciones humanas,
- enriquecer el diagnóstico del asesor aligerando la carga «administrativa» y facilitando la recopilación y el análisis de datos.

A continuación se presentan dos posibles casos de uso para los asesores:

- emparejar ofertas de formación
- apoyo para la realización de entrevistas

# Caso de uso n.º 1: Formación Ambition Match FT

Match FT Formación tiene como objetivo facilitar la colocación en la formación de los solicitantes de empleo

❖ Financiadores

➤ Mejorar el nivel de saturación de las sesiones de formación colectiva

⑩ Solicitantes de empleo

- Estar informado de las sesiones de formación que responden a sus necesidades
- Poder plantear preguntas sobre el contenido de la oferta de formación
- Poder posicionarse rápidamente en la sesión propuesta

❖ Asesores de empleo

- Disponer de una herramienta de contratación integrada en Ouifom FT
- Poder precalificar rápidamente un gran número de candidaturas verificando ciertos requisitos de base más esenciales
- Disponer de información sobre cada candidatura precalificada para facilitar la decisión de colocación en formación

\* Organismos de formación

➤ Recibir candidaturas precalificadas (demandantes de empleo que requieren formación y que estaban disponibles en las fechas de la sesión),

Match FT Formación debe permitir aumentar la satisfacción de cada actor en la acción y ofrecer servicios de France Travail, en las herramientas disponibles

## Match FT - Formación: Agente Conversacional

Match FT Formación es un agente conversacional de RCS que utiliza una capacidad IA. Su objetivo es realizar una precalificación de candidatura a la vista de un puesto en una sesión de formación colectiva.

El asesor delega al agente conversacional en la tarea de contactar a los candidatos potenciales a la formación a la vista de verificar ciertos requisitos predefinidos antes del puesto en formación.

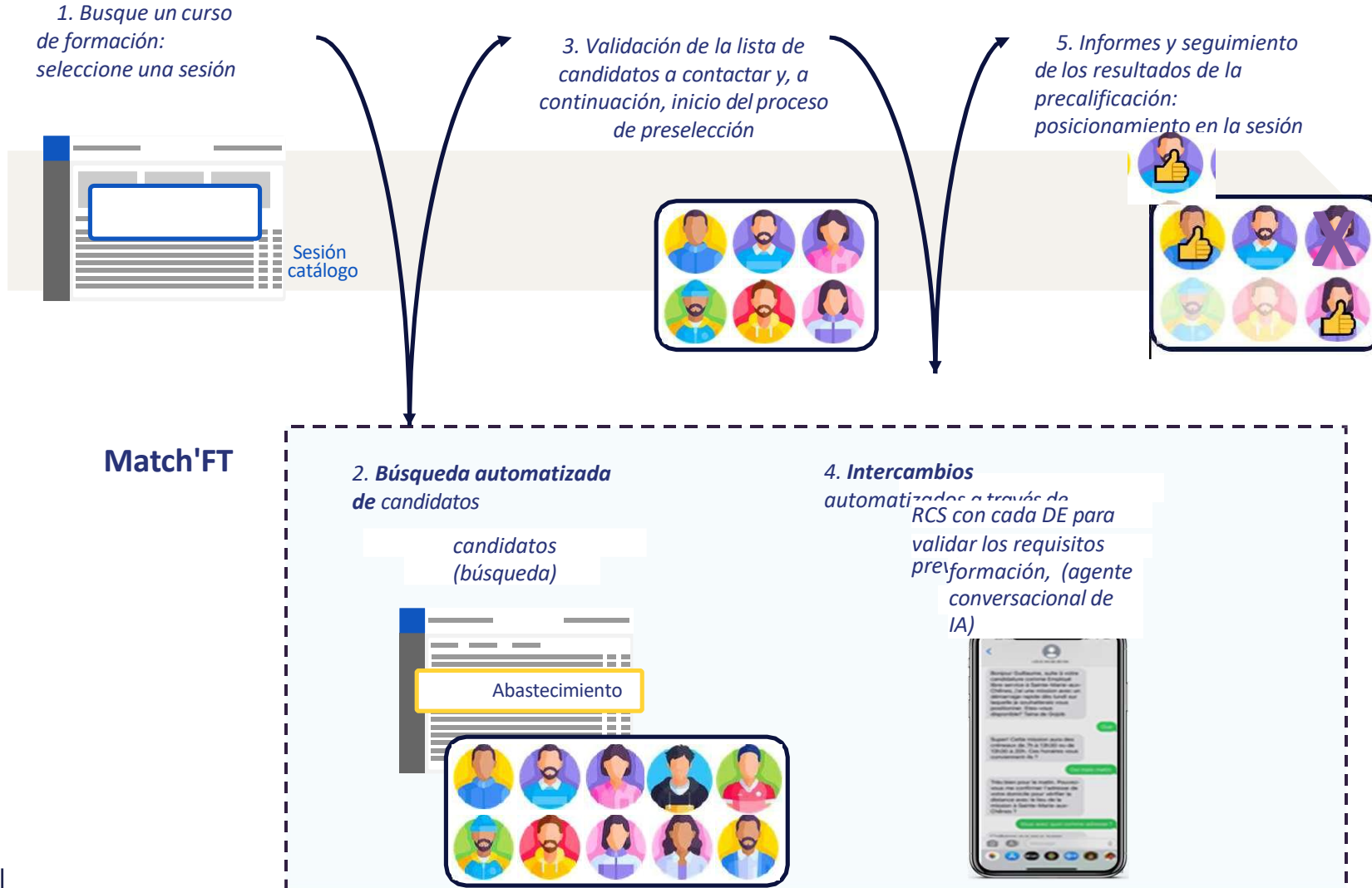
### Principios:

#### ❖ El asesor es actor y responsable en la búsqueda y precalificación de candidatos:

- ✓ El asesor valida la lista de candidatos potenciales a contactar, puede modificar los criterios de búsqueda así como el contenido de la lista
- ✓ Los requisitos para verificar fueron definidos y validados por los asesores durante la fase de diseño del agente de conversación.  
**Los requisitos son genéricos para toda la formación (intérprete, disponibilidad, movilidad).**
- ✓ Las candidaturas asignadas por la AC por imposibilidad de contactar por RCS/SMS son visibles para el asesor para su presentación.
- ✓ Los resultados de la campaña de precalificación son devueltos al asesor para su análisis y presentación.

#### ⑩ Match FT-Formation no elige retener ni presentar candidaturas, solo informa al asesor la información recopilada sobre el candidato potencial. Es el asesor quien decide el posicionamiento en formación

# Tutorial de uso de MatchFT



Match'FT



Proceso de selección de formación: inscripción en la formación

## Caso de uso n.º 2: ChatFT Escuchar Ambición

La promesa de ChatFTEcoute En tanto que consejero, lors des entretiens physiques ou téléphoniques, permettre d'améliorer ma qualité d'écoute and se recentrer sur la relación usuario para **mieux personalizar mon accompagnement**, tout en améliorant la qualité des données recueillies dans le SI.



# Funcionalidades clave

...en situaciones de mantenimiento físico, telefónico, visual...



## Escucha y comprensión

Transcripción vocal en tiempo real.



## Captura y síntesis

Extracción de información relevante.



## Integración en el Sistema de Información (SI)

La integración en el SI de Francia se realiza después de la validación por el asesor.

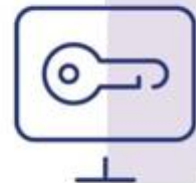


## Sugerencia en tiempo real

Propuesta de información personalizada en tiempo real durante el mantenimiento.



# Tecnología y Seguridad



## Material

Microordenador o voz.



## Soberanía de datos

Alojamiento en servidores DSI (conformidad con el RGPD y la soberanía nacional). Los audios no están almacenados.



## Modelo de transcripción

Precisión y fluidez gracias a una transcripción vocal de alto rendimiento.



## Consentimiento

Exija obligatoriamente el consentimiento de su interlocutor

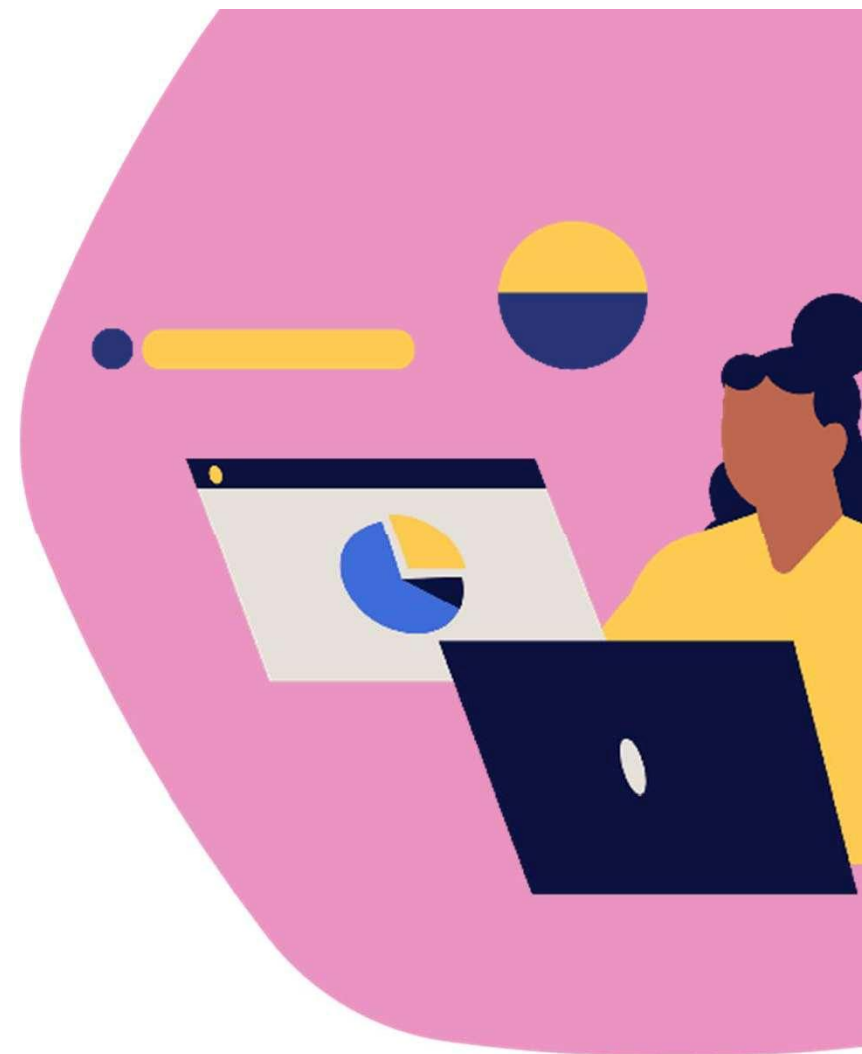
# Caso de uso en prueba

## Conclusión

- Ganancia de tiempo para la formalización de la síntesis del servicio.
- Interacción con el contenido del servicio

## El diagnóstico socioprofesional

- Captura de datos durante el servicio (contratos personales, asuntos, competencias, proyecto profesional...).
- Mejor calidad de escucha.
- Control y validación por parte del asesor



# Ilustración de integración

**ChatFT**

¿Con qué FT quieres hablar?

- ChatFT
- ChatFTécoute (ConclusIA) ★**
- Osirhis iAssist
- Redac Com. (POC)
- Guía del administrador de RH

Ver todos los FT...

Discusiones recientes

Ejemplos de uso

Guía del usuario

Más información sobre ChatFT

**ChatFTécoute (ConclusIA)**

ChatFTécoute le permite, durante el entrenamiento físico, mejorar su calidad de escucha y su postura de coach para personalizar mejor su acompañamiento, mejorando así la calidad de los datos recopilados en el sitio web.

En este Fts, chatFTécoute está vinculado a ConclusIA para simplificar y acelerar la formalización de sus síntesis de negocio con el demandante de empleo a partir del contrato de trabajo.

Piense en exigir el acuerdo de su interlocutor antes de iniciar la transcripción.

ChatFTécoute recurre a la tecnología Voxtral, el modelo de transcripción de Mistral. ConclusIA recurre a la tecnología Mistral, una inteligencia artificial diseñada por una empresa francesa.

Asegúrese de volver a escribir la síntesis antes de registrarla en MAP, ya que cada entrada genera automáticamente un correo electrónico para el solicitante de empleo; los datos que aparecen ahora aparecen en este correo.

**Ejemplo**

Ejemplo de uso

Haga su pregunta... haga clic en para obtener una entrevista

Asesor: Hola, soy X, su nuevo asesor de referencia de France Travail. Hoy, la idea es conocer y abordar su situación. He visto que se ha registrado recientemente. ¿Puede hablar de su situación actual y ver qué se puede hacer en conjunto?

DE: Bueno, la situación es que estoy enfermo desde hace 10 años.

Asesor: ¿Estuvo en su cuenta?

DE: Quien con mucho cariño le quitó la noivartrita hizo que el problema se resolviera.

ChatFT puede salir de los errores. Pídale en verificar la información. ¿Un problema? Contáctenos.

Una integración en chatFT en el chatFT de FT.

El asesor podrá registrar un servicio, con el acuerdo del solicitante de empleo, generar una conclusión e interactuar con chatFT sobre este tema.



# Desarrollo empoderamiento de los usuarios

# Contexto y justificación del programa

- Es necesaria una transformación profesional para satisfacer las necesidades de los trabajadores sobre el terreno que, desde el 1 de enero de 2025, **prestan apoyo a un mayor porcentaje de personas muy alejadas del mercado laboral.**
- **Las tareas de introducción de datos** sin valor añadido para los asesores **se reducen gracias al uso cada vez mayor de la inteligencia artificial en las aplicaciones empresariales.**
- **Los asesores se han reorientado hacia el apoyo personalizado** con el objetivo de ayudar a las personas a acceder o reincorporarse al mercado laboral y encontrar un empleo lo antes posible. **Los directivos fomentan la iniciativa** y la colaboración entre asesores, demandantes de empleo y reclutadores.
- **El enfoque de los asesores y los directivos debe adaptarse y puede orientarse hacia el empoderamiento.**
- Un enfoque centrado en **la autonomía de los demandantes** de empleo, junto con **el papel de los asesores como coaches**, permite a **cada individuo movilizar sus propios recursos internos.**
- Al **establecer una dinámica colectiva** dentro de las agencias, **los directivos** proporcionarán el **apoyo necesario a los asesores** en este proceso, creando una verdadera **simetría de atención.**
- Desarrollar el poder de actuar es una palanca para apoyar los **fundamentos de la relación de servicio** y promover la **dimensión humana** («Las personas en el centro de nuestras misiones»).

## La Academia France Travail y el departamento de apoyo directivo basan su oferta en los siguientes principios

Iniciativas de desarrollo de competencias centradas en **el desarrollo del empoderamiento**, basadas en **situaciones reales** a las que se enfrentan los grupos.

Estas acciones se estructuran en torno a **tres** principios

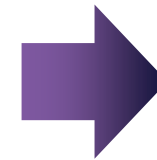
- ❑ Intercambio de prácticas
- ❑ Aportaciones teóricas adaptadas a las necesidades
- ❑ Apoyo a la implementación (apoyo, seguimiento, Academias Interregionales)

# Enfoque de empoderamiento: ¿de qué estamos hablando?

## El núcleo de nuestro enfoque es el empoderamiento de los usuarios

¿Cómo podemos hacer que los usuarios pasen de ser «pasivos/sumisos» a «activos/decididos»?

¿Cómo podemos cambiar nuestras prácticas profesionales y nuestra organización?



**Compromiso  
Presencia  
Desarrollo de la  
autonomía de  
acción**

**Y, por simetría de atención, ¿qué significa esto para nosotros en términos de gestión (prácticas) y funcionamiento colectivo, con el fin de reforzar el compromiso del equipo y continuar por el camino ya emprendido?**

# Enfoque de empoderamiento: ¿de qué estamos hablando?

Desarrollar el empoderamiento de una persona significa permitirle tomar decisiones que le afectan.

*No significa «dejarla ir» o abandonarla a su suerte. Más bien, significa hacerle preguntas para animarla a dar los pasos que puede y quiere dar, entrando en última instancia en una dinámica de compromiso.*

*Significa iluminarla para que pueda acceder a los recursos y decidir qué acciones va a emprender.*

*«Desarrollar la capacidad de actuar no significa hacer que las personas sean responsables de todo, sino permitirles ejercer una influencia real sobre los asuntos que les conciernen».*

**Yann Le Bossé**

Psicosociólogo y profesor de la Universidad Laval de Quebec,  
experto en desarrollo del empoderamiento



# Mecanismos de apoyo ya disponibles

Descubrir, cuestionar,  
debatir

## ***Seminario web***

Desarrolla tu  
capacidad de  
acción

2 x 45 minutos

Crear conjuntamente a  
nivel local

## ***Taller mixto***

*(directivos/empleados)*

Desarrollar la  
capacidad de  
acción de los  
solicitantes de  
empleo

1,5 días  
*(1 taller por agencia)*

Desarrollar/consolidar  
prácticas profesionales

## ***Curso mixto***

*(aprendizaje electrónico + debates  
presenciales)*

Desarrollar la capacidad  
de acción de los  
solicitantes de empleo

- Aprendizaje electrónico 6 módulos
- 3 intercambios presenciales, a nivel local

# Las palancas para movilizarse

**Webinaire**  
Développer son Pouvoir d'Agir  
2 x 45 minutes

**Atelier Mixte**  
*(managers / collaborateurs)*  
Développer le pouvoir d'agir du demandeur d'emploi  
1,5 jour (1 atelier par agence)

**Parcours mixte**  
*(elearning + échanges physiques)*  
Développer le pouvoir d'agir du DE  
• Elearning 6 capsules  
• 3 échanges en présentiel, localement

**Seminario web «Desarrollar tu capacidad de acción» disponible en la plataforma Academy**

**Descubrir, cuestionar, debatir**

Yann Le Bossé, psychosociologue y profesor de la Universidad Laval de Quebec, compartió su experiencia en el desarrollo del empoderamiento durante una conferencia web a la que asistieron aproximadamente 500 participantes de la Réseau Pour l'Emploi (Red para el Empleo).

WEBINAIRE LIVE  
Développer son pouvoir d'agir  
avec Yann Le Bossé

RÉSEAU POUR L'EMPLOI

Presentación de 45 minutos + 45 minutos de debate

Nota: sesión de preguntas y respuestas muy interesante

# Palancas que se pueden movilizar

## Taller conjunto: «Empoderamiento de los usuarios»

1,5 días, presencial en la agencia, máximo 14 participantes  
Grupo mixto de directivos y empleados

Desarrollar conjuntamente a nivel local

### Webinaire

Développer son  
Pouvoir d'Agir

2 x 45 minutes

### Atelier Mixte

(managers / collaborateurs)

Développer le  
pouvoir d'agir du  
demandeur  
d'emploi

1,5 jour (1 atelier  
par agence)

### Parcours mixte

(learning + échanges  
physiques)

Développer le  
pouvoir d'agir du  
DE

- Elearning 6 capsules
- 3 échanges en  
présentiel,  
localement

### Actividades del taller:

- ¿Cómo podemos mejorar la calidad del apoyo que ofrecemos a nuestros usuarios incorporando técnicas y enfoques de coaching que los empoderen y los involucren más, ya sea en reuniones, acciones colectivas o eventos?
- ¿Cómo podemos reforzar la dinámica colectiva entre asesores y directivos promoviendo la simetría de la atención (= enfoque y técnicas de coaching por parte de los directivos) para animar y apoyar a los equipos?

**Durante el taller, los ejercicios de role-playing permiten a los empleados y directivos intercambiar roles y practicar, proporcionar feedback y desarrollar conjuntamente acciones que pueden implementarse directamente en la agencia.**

*Facilitación por parte de un facilitador formado en el método. Un grupo de trabajo departamental y regional de 25 facilitadores ya establecido.*

# Palancas que se deben movilizar

**Curso: «Desarrollar el empoderamiento de los solicitantes de empleo», iahora disponible de forma gratuita en la plataforma Académie!**

**Desarrollar/consolidar prácticas profesionales**

**Webinaire**  
**Développer son Pouvoir d'Agir**  
 2 x 45 minutes

**Atelier Mixte**  
*(managers / collaborateurs)*  
**Développer le pouvoir d'agir du demandeur d'emploi**  
 1,5 jour (1 atelier par agence)

**Parcours mixte**  
*(elearning + échanges physiques)*  
**Développer le pouvoir d'agir du DE**  
 • Elearning 6 capsules  
 • 3 échanges en présentiel, localement

**Un curso compuesto por seis módulos digitales para comprender y aplicar el enfoque centrado en el empoderamiento.**

**A lo largo del curso, seguimos dos guías de nivel medio. Al final de cada módulo de aprendizaje electrónico, hay una proyección sobre cómo esto se corresponde con el trabajo de un asesor de empleo.**



**Cada módulo dura unos 20 minutos. El curso tiene una duración de entre 8 y 12 semanas. Esto permite disponer de tiempo para la consolidación.**

**Regiones que participaron en el experimento: Bretaña, Centro-Valle del Loira, Altos de Francia, Isla de Francia, Normandía, Nueva Aquitania.**

Académie	Région	DT	Agence
NE Lille/Metz	Hauts de France	Oise	Clermont
		Nord	Villeneuve d'Ascq
		Nord	Croix
NE Lille/Metz	Grand est	Marne	Reims Bezannes
			Reims Jeanne d'Arc
			Reims La Neuville
			Reims Mont d'Arène
Ouest Bordeaux	Normandie	Eure	Evreux Brossolette
		Nouvelle Aquitaine	Gironde
Ouest Le Mans	Centre val de Loire	Indre-et-Loire	Joué-Lès-Tours
		Bretagne	Morbihan
IDF	IDF	Val d'Oise	Argenteuil

# El vínculo con nuestra visión y nuestros valores

*«Juntos, logremos el éxito para todos»*

## «Significado y compromiso»

El papel del asesor es ayudar al usuario a encontrar su motivación interna (= significado para él) para encontrar un trabajo y comprometerse con el proceso. + A través de la simetría de la atención, los directivos también deben utilizar las mismas palancas con sus empleados.

## «Simplicidad e innovación»

Trabajar en la capacidad de actuar fomenta la escucha de las necesidades de los usuarios y la consideración de dichas necesidades de forma concreta, sencilla e innovadora, apoyándose en particular en el colectivo

## «Las personas en el centro de nuestras misiones»

Desarrollar el empoderamiento significa apoyar a todos en el camino hacia la emancipación y la autonomía, la realización personal y profesional.

## «Transparencia y confianza»

En el centro del desarrollo del empoderamiento se encuentra la convicción de que **todos pueden encontrar en sí mismos la motivación profunda para actuar, siempre que se les preste ayuda, y desarrollar así su compromiso.**



## Servicio de Empleo de Eslovenia

Ejemplo de Eslovenia sobre estrategias de competencias  
(orientadores profesionales y asesores que trabajan con empleadores), la  
integración de los servicios digitales y el apoyo al personal de primera línea



Blanka Rihter

## QUIÉNES SOMOS

- Somos **una de las instituciones clave del mercado laboral** en Eslovenia.
- Somos una **entidad jurídica independiente** con estatus **de instituto público**.
- Operamos **de manera uniforme** en todo el país.
- Contamos con **850 empleados**.

## ACTIVIDADES PRINCIPALES

- ☑ Asesoramiento laboral y colocación
- ☑ Orientación profesional permanente
- ☑ Aplicación de medidas activas de política de empleo
- ☑ Expedición de permisos de trabajo y empleo para trabajadores extranjeros
- ☑ Subsidio de desempleo y seguro de desempleo
- ☑ Preparación de materiales analíticos, de desarrollo y otros materiales profesionales relacionados con nuestras actividades





## ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS DEL MERCADO LABORAL

- Escasez en el mercado laboral
- Respuesta:
  - Ajustar los servicios existentes y desarrollar otros nuevos para satisfacer las necesidades del mercado laboral.
    - Centrarse en la digitalización
    - Apoyo interinstitucional para los desempleados de larga duración
    - Apoyo a los trabajadores migrantes extranjeros
    - Apoyo a los jóvenes.
    - Apoyo a la prolongación de la vida laboral





# ENFOQUE EN LA DIGITALIZACIÓN

- *Modernización de las herramientas digitales para mejorar la accesibilidad, la transparencia y la experiencia del usuario*
- *Digitalización de procesos clave para permitir operaciones más rápidas, eficientes y modernas*

## COMPETENCIAS

<b>Gestión e interpretación de datos</b>	<b>Marcos de competencias (ESCO)</b>	<b>Diseño de profesiones y trayectorias profesionales</b>
<b>Evaluación de habilidades y competencias transferibles</b>	<b>Identificación de carencias en las competencias</b>	<b>Capacidad para reconocer el riesgo de desempleo de larga duración</b>
<b>Protección de datos</b>	<b>Seguridad de la información</b>	<b>Uso responsable, seguro y ético de la IA</b>



# ASESORAMIENTO PERSONALIZADO Y COOPERACIÓN

- **Asesoramiento profesional en profundidad** para desempleados que se encuentran más alejados del mercado laboral, desempleados de larga duración o que se enfrentan a barreras complejas.
- **Cooperación interinstitucional:** centros de trabajo social, asesores de salud
- **Reuniones de equipo para estudiar los casos:** comprender de forma exhaustiva la situación del cliente y desarrollar conjuntamente soluciones personalizadas.

## COMPETENCIAS

Coordinación y organización  
(de las reuniones del equipo sobre los casos)

Buen conocimiento de los servicios prestados por otras instituciones

Énfasis en el consentimiento del cliente y soluciones personalizadas





# APOYO A PERSONAS DE ORIGEN INMIGRANTE

## Servicios:

- *Asesoramiento profesional para **personas desempleadas de origen inmigrante***
- *Apoyo a **trabajadores extranjeros***
- *Apoyo a **personas interesadas en trabajar en Eslovenia***

## COMPETENCIAS

**Competencias  
interculturales**

**Habilidades  
comunicativas**

**Conocimiento de la  
legislación sobre el  
empleo de extranjeros**

**Conocimiento de los  
procedimientos  
administrativos  
relacionados con los  
extranjeros**



# TRABAJAR CON PERSONAS DE GRUPOS DIVERSOS

- *Clientes jóvenes*
- *Personas mayores o jubiladas*
- *Apoyo posterior a la colocación*

## COMPETENCIAS

**Comprender las necesidades del grupo destinatario y las tendencias del mercado laboral**

**Habilidades de comunicación**

**Conocimiento de los sistemas educativos y las instituciones educativas**

**Marcos de competencias y profesiones**

**Toma de decisiones profesionales y gestión de la transición profesional**

**Legislación sobre el trabajo temporal y ocasional**



# COMPETENCIAS FUTURAS DE LOS ORIENTADORES PROFESIONALES Y LOS ASESORES DE LOS EMPLEADORES



Habilidades de  
orientación  
profesional

Adaptabilidad  
Habilidades para la  
resolución de  
problemas  
Habilidades de  
comunicación

Competencias  
digitales  
Uso de herramientas  
digitales específicas

Capacidad para  
trabajar con grupos  
diversos

Comprensión de las  
tendencias del  
mercado laboral

Cooperación con  
instituciones

Protección de datos  
Ciberseguridad  
Uso responsable de la  
IA

Comprensión de los  
perfiles y  
necesidades de los  
clientes

Comprensión de las  
necesidades de los  
empleadores





**GRACIAS.**

**Servicio de Empleo de Eslovenia**

Blanka Rihter

[blanka.rihter@ess.gov.si](mailto:blanka.rihter@ess.gov.si)



# EmployNext

powered by serco

## El espacio entre

Donde el cambio digital se encuentra con el impacto humano

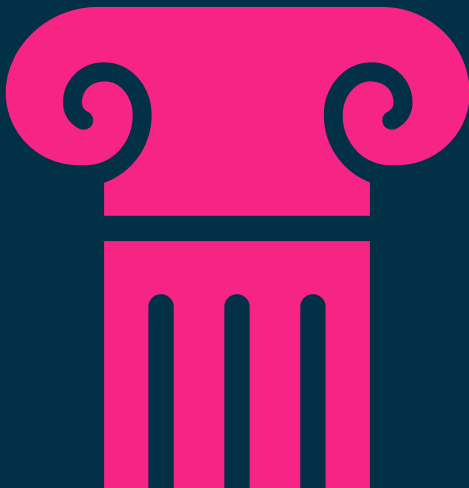
Presentado por Katy Mitchell, directora de Servicios de Empleo  
[katy.mitchell@serco-na.com](mailto:katy.mitchell@serco-na.com)

3 de febrero de 2026

# Los fundamentos de cómo trabajamos

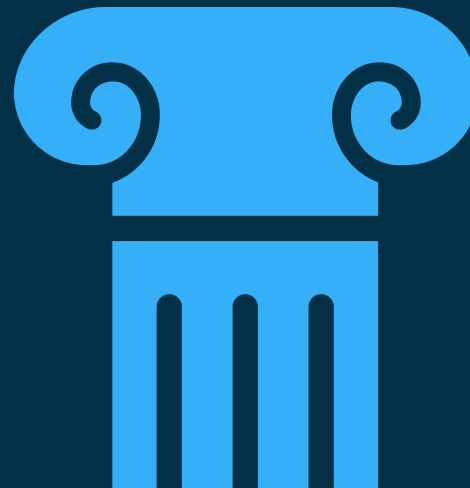
## EVIDENCIA

Información en tiempo real  
Visibilidad de los resultados  
Claridad de los datos



## EQUIDAD

Diseño centrado en las personas  
Información sobre la comunidad  
Cuestionar las suposiciones



## EVOLUCIÓN

Aprender, adaptarse, perfeccionar  
Iteración rápida  
Basado en la evidencia





# Las nuevas habilidades para el asesor laboral moderno

# Herramientas que marcan la diferencia



## Paneles de control en tiempo real

- Revela riesgos, patrones de compromiso y oportunidades emergentes
- Ayudar a los asesores a priorizar los casos en función de información útil y actualizada al minuto

## Sistemas de gestión de casos

- Optimice el flujo de trabajo centralizando las tareas, las notas y los seguimientos en un solo lugar.
- Reducir las fricciones administrativas para que los asesores puedan centrarse en una interacción significativa con los clientes.

## Herramientas basadas en inteligencia artificial

- Destaque las posibles barreras o fortalezas desde el principio, lo que permite intervenciones personalizadas.
- Ofrezca señales predictivas que mejoren el criterio del asesor, sin sustituirlo.

## PowerBI

- Proporcione a los supervisores y líderes una visión clara del rendimiento, las tendencias y las desigualdades.
- Permite tomar decisiones más rápidas y basadas en datos a nivel de programa y de sistema.

# La IA ya está aquí

La pregunta no es si la IA afectará a los Servicios Públicos de Empleo, sino cómo moldeamos su impacto.



## Antes

Redacción manual de currículums + mucho tiempo de investigación

Plantillas genéricas, personalización limitada

Alta carga administrativa

Tiempo dedicado a la documentación en lugar de al coaching

Apoyo reactivo

Enfoque estandarizado para la mayoría de los clientes

## Después

Borradores generados por IA que los asesores perfeccionan

Currículums personalizados + coincidencias de trabajo rápidamente

Tareas administrativas reducidas; carga cognitiva reducida

Más tiempo disponible para la conexión humana + coaching

Apoyo proactivo e intervenciones tempranas

Rutas personalizadas, basadas en el conocimiento, a escala

# Colaboración que impulsa el impacto



# Resultados en acción



Dernière modification de la présentation : il y a 4 minutes



**01** COMPÉTENCES D'AUDIT

**02** AJOUTER UNE IA SIMPLE

**03** EXAMINER LES PREUVES

**04** COACHING CONTINU

**05** VALORISER L'EXPÉRIENCE VÉCUE