



# Aprovechar la orientación profesional para que los adultos reconstruyan mejor

8 de marzo de 2022

---

La recuperación tras la pandemia de COVID-19 provocará probablemente la reubicación de empleos entre sectores y ocupaciones y, con esto, la necesidad de proveer de asesoría y orientación profesional a los adultos en necesidad de mejorar o cambiar sus habilidades. La crisis también ha causado un cambio repentino en la manera de proporcionar orientación profesional, migrando de presencial a distancia. Este informe de política describe el impacto de la pandemia sobre la demanda y la prestación de orientación profesional; documenta los esfuerzos de los países para continuar proporcionando servicios de orientación profesional durante los confinamientos; y explora la futura necesidad de aumentar el alcance de la orientación profesional. Dada la importancia de la orientación profesional para mantener relevantes las habilidades de los trabajadores y mejorar la pertinencia entre la demanda y la oferta de habilidades, este informe también ofrece guía en políticas para mejorar su alcance, uso y calidad.

---



## Introducción y mensajes clave

La orientación profesional se define como los servicios que ayudan a los trabajadores de cualquier edad a realizar importantes elecciones educativas, de formación y ocupacionales para gestionar sus carreras (Cedefop et al., 2021<sup>[1]</sup>). La orientación profesional puede ser ofrecida por instituciones públicas, como los Servicios Públicos de Empleo, instituciones educativas y de capacitación o por los servicios dedicados a la orientación profesional. Así también, por proveedores privados como las organizaciones de empleadores y profesionales privados en desarrollo profesional. Los servicios públicos suelen ser gratuitos mientras que la orientación profesional privada tiene un costo que los usuarios deben pagar de su propio bolsillo. Los servicios orientados a adultos son fundamentales para responder a las cambiantes necesidades de habilidades en el mercado laboral y para promover el aprendizaje durante la vida laboral (OECD, 2021<sup>[2]</sup>). Con la pandemia de COVID-19, la orientación profesional se ha vuelto más prominente en las agendas políticas. Muchos adultos deberán cambiar de profesiones y sectores como resultado de la reubicación de empleos, lo que incrementará la necesidad de ayuda para identificar transiciones de empleo viables y de formación relevante (OECD, 2021<sup>[3]</sup>).

Basado en dos encuestas, este informe examina los efectos de la pandemia de COVID-19 en la prestación de servicios de orientación profesional para adultos. Desde el comienzo de la pandemia, ha existido un incremento en la demanda de estos servicios. Al mismo tiempo, debido a la necesidad de distanciamiento social, la vía para llevar a cabo la orientación profesional ha cambiado a métodos enteramente remotos y la mayoría de los servicios se han adaptado. Este cambio hacia la orientación profesional remota se alinea parcialmente con las preferencias del usuario por más opciones de chat en línea, videoconferencias y mensajería instantánea para obtener orientación profesional (OECD, 2021<sup>[3]</sup>).

En consecuencia, los esfuerzos de los países se han enfocado en mejorar los portales de orientación profesional en línea, establecer o fortalecer los servicios de orientación profesional a distancia, o apoyar a los profesionales de la orientación profesional en la transición al teletrabajo. Se espera que los cambios en este sentido sigan siendo pertinentes, pues se prevé que el uso de los servicios de orientación profesional en línea aumente significativamente tras el COVID-19 en comparación con la frecuencia observada previa a la pandemia.

La orientación profesional para adultos mantendrá su alta importancia en el futuro inmediato mientras que el mercado laboral se recupera. Tanto los profesionales como los funcionarios del gobierno consideran que será necesario apoyar la recalificación y mejora de habilidades y asesorar a los trabajadores para que sus habilidades se mantengan relevantes. La pandemia de COVID-19 ha cambiado la demanda de trabajo en todos los sectores y regiones que puede llevar a una reubicación de trabajos más permanente (OECD, 2022<sup>[4]</sup>; Buba et al., 2021<sup>[5]</sup>; Cueffe, 2021<sup>[6]</sup>). La expansión de la orientación profesional será importante para ayudar a los adultos a superar estos cambios en el mercado laboral y para hacerlos conscientes de las oportunidades existentes para mejorar y reconvertir sus habilidades.

## Mensajes clave

- La importancia de la orientación profesional para ayudar a identificar oportunidades de formación y empleo sostenible ha aumentado durante la pandemia y es probable que siga siendo alta a medida que la recuperación traiga consigo una mayor reasignación de puestos de trabajo.



- Durante la pandemia, aumentó la demanda de servicios de orientación profesional y la prestación de estos servicios se desplazó hacia canales totalmente a distancia, lo que coincide en cierta medida con las preferencias de los usuarios. Algunos de estos cambios serán permanentes.
- La orientación profesional para adultos puede contribuir a la recuperación del mercado laboral al asesorar a los trabajadores sobre los medios para mejorar o reconvertir sus habilidades, para que estas se mantengan relevantes y bien utilizadas. Esto se puede hacer al:
  - Ofrecer servicios de orientación profesional tanto a distancia como de manera presencial. Contar con ambos canales maximiza la cobertura, la prestación a través de herramientas tecnológicas se ajusta más a las preferencias de los usuarios y la prestación a distancia puede reducir costos y mejorar el servicio.
  - Mantener actualizados los portales en línea tras la pandemia, pues pueden ser herramientas efectivas de orientación profesional y ofrecer información útil.
  - Aumentar la concienciación sobre la utilidad de los servicios de orientación profesional, especialmente entre los adultos con bajo nivel educativo y de mayor edad, los desempleados y los que viven en zonas rurales, que son los que menos recurren a la orientación profesional formal.
  - Establecer mecanismos que garanticen que los servicios de orientación profesional son de alta calidad, por ejemplo, mediante la comprobación de estándares de calidad, la supervisión de los resultados de los prestadores de servicios, el uso de evaluaciones de competencias de alta calidad e información del mercado laboral sobre las necesidades de habilidades o la profesionalización de los asesores de orientación profesional.
  - Garantizar el financiamiento público para cubrir, al menos parcialmente, el costo de acceder a la orientación profesional, particularmente en países donde la oferta pública gratuita es limitada.

## El uso de la orientación profesional durante la pandemia

La pandemia de COVID-19 provocó la pérdida de empleo de muchos adultos, y fue más grave para los trabajadores de unos sectores que para los de otros. No todos los puestos de trabajo que se perdieron se recuperarán como consecuencia de la acelerada adopción de nuevas tecnologías durante la pandemia y de los cambios en los hábitos de consumo y las preferencias laborales.

Este drástico cambio en el mercado laboral llevó a cambios significativos en el uso y oferta de servicios de orientación profesional. Dos encuestas cuantifican estos cambios: la *OECD 2020 Survey of Career Guidance for Adults (SCGA)*<sup>1</sup> y el *2020 Inter-Agency Working Group on Work-Based Learning (IAG-WBL Career Guidance Survey)*<sup>2</sup> (de ahora en adelante referenciada como encuesta IAG CG).

<sup>1</sup> La SCGA fue una encuesta en línea de la OCDE realizada en 2020 en Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Canadá, Chile, Estados Unidos, Francia, Italia, México y Nueva Zelanda. Se dirigió a usuarios y usuarios potenciales de la orientación profesional e incluye respuestas de 15 430 adultos de entre 25 y 64 años.

<sup>2</sup> Se trata de una encuesta internacional conjunta coordinada por el Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (Cedefop) y diseñada y aplicada por miembros de la IAG-WBL junto con el Centro Internacional de Desarrollo Profesional y Políticas Públicas (ICCDPP) y la CareersNet de la Cedefop. Los miembros de la IAG-WBL son: el Cedefop, la Comisión Europea, la Fundación Europea de Formación (ETF), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Organización de las



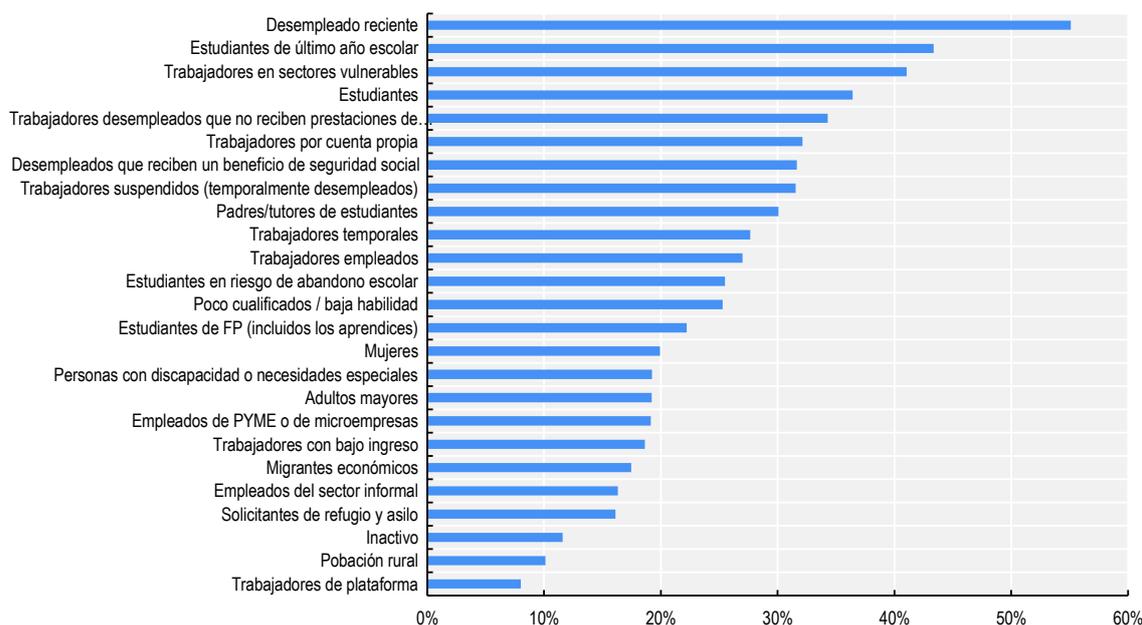
Durante la pandemia y el confinamiento, la mayoría de los prestadores de servicios de orientación profesional y los funcionarios de este ámbito de política reportaron una disminución en las operaciones, probablemente debido al cierre de operaciones presenciales. Tan solo 15% de los encuestados reportaron un incremento en las operaciones de orientación profesional, comparado a más de 70% que reportaron una disminución (Encuesta IAG CG).

En cambio, más adultos usaron la orientación profesional, sea para superar los cambios en curso o porque tenían más tiempo (SCGA). Los cambios en el uso de orientación profesional implican un incremento general en el porcentaje de adultos que utilizan orientación profesional anualmente, de 31% previo a la pandemia a 39% durante la misma. La demanda adicional de orientación profesional probablemente fue satisfecha por adultos que buscaban por su cuenta información a través de plataformas en línea, en vez de servicios de orientación profesional virtual o presencial.

Los trabajadores recientemente desempleados fueron uno de los grupos cuya demanda por servicios de orientación profesional tuvo el mayor aumento (más del 50% de los encuestados en la Encuesta IAG CG están de acuerdo) (Figura 1). Otros grupos de usuarios que incrementaron su demanda fueron los estudiantes en su último año escolar (43% está de acuerdo) y los trabajadores de los sectores más afectados por la pandemia (41% está de acuerdo).

### Figura 1. Probabilidad de que la demanda por servicios de orientación profesional incremente durante la pandemia, por grupo

Porcentaje de encuestados que reportaron un incremento de la demanda de servicios de orientación profesional para un grupo de usuarios en particular



Nota: Promedio de los países de la OCDE y de los encuestados que se refieren a actividades de orientación en las que participan predominantemente adultos o tanto adultos como jóvenes en instituciones educativas.

Fuente: Inter-Agency 2020 Career Guidance Survey.

Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). La encuesta tuvo lugar entre el 8 de junio y el 3 de agosto de 2020 y sus encuestados fueron profesionales de la orientación profesional y responsables políticos. Este análisis incluye las respuestas de 479 encuestados de países miembros de la OCDE. Alrededor del 60% de los encuestados trabajaban en organizaciones públicas y alrededor del 15% de ellos en organizaciones privadas. El resto trabajaba en otro tipo de organizaciones, como ONG u organizaciones de la sociedad civil.



No todos los servicios de orientación profesional experimentaron el mismo incremento en la demanda. Los usuarios de orientación profesional estuvieron mayormente interesados en información sobre el mercado laboral (81% de los encuestados de la Encuesta IAG CG está de acuerdo); conversaciones cortas o chat para obtener información (80% de acuerdo); apoyo psicosocial (78% de acuerdo); y apoyo en la búsqueda de empleo (78% de acuerdo). En el otro extremo del espectro, es poco probable que haya aumentado la demanda de servicios transnacionales relacionados con la búsqueda de empleo y de sesiones de apoyo grupal (menos del 35% de los encuestados reportaron un incremento en la demanda de estos servicios).

Estos cambios en la demanda de servicios específicos de orientación profesional son coherentes con los tipos de trabajadores que más incrementaron el uso de orientación profesional durante la pandemia, así como con las circunstancias en el momento. Los nuevos desempleados, estudiantes en su último año escolar y los trabajadores en sectores vulnerables se pueden haber visto particularmente interesados en información sobre el mercado laboral y en asistencia en la búsqueda de empleo. El estrés por la exposición a la pandemia pudo haber incrementado la demanda de apoyo psicosocial mientras que las dificultades para viajar a través del país y la necesidad de distanciamiento social pueden haber disminuido la demanda de servicios transnacional relacionados con la búsqueda de empleo en otros países y de sesiones de apoyo grupal.

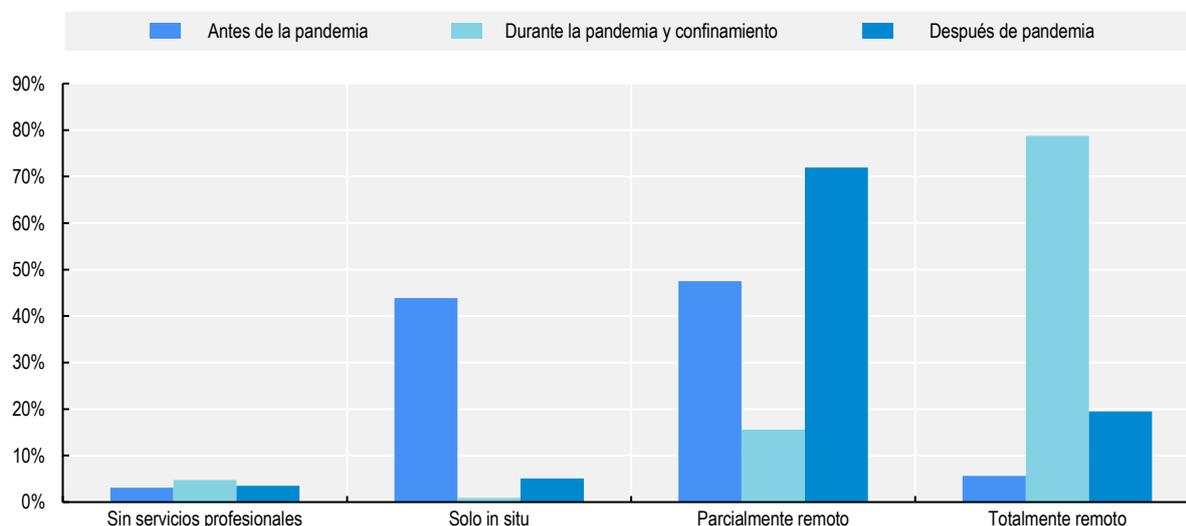
## Cómo se adaptaron y ofrecieron los servicios de orientación profesional

Antes de la pandemia, los servicios de orientación profesional se ofrecían generalmente *in situ* combinados con algunos servicios a distancia o solo *in situ*, y casi ningún servicio de orientación profesional era totalmente a distancia (Figura 2). Durante la pandemia, la necesidad de distanciamiento social hizo imposible prestar los servicios en forma presencial y los proveedores tuvieron que optar por alternativas totalmente remotas. El porcentaje de encuestados que afirman que la orientación profesional se prestaba totalmente a distancia pasó del 6%, antes de la pandemia, a casi el 80% durante la pandemia. Después de la pandemia se espera que se mantengan algunas de las alternativas totalmente a distancia que se han desarrollado o utilizado. Casi tres cuartas partes de los encuestados esperan que la prestación de servicios de orientación profesional siga siendo parcialmente a distancia después de la pandemia, frente al 47% antes de la pandemia.



## Figura 2. Cambio en canales de prestación de servicios de orientación profesional antes, durante y después de la pandemia

Porcentaje de encuestados que informan de cada método de p de servicios de orientación profesional por periodo pandémico



Nota: Promedio de los países de la OCDE y de los encuestados que se refieren a actividades de orientación que involucran predominantemente a adultos o tanto a adultos como a jóvenes en instituciones educativas.

Fuente: Inter-Agency 2020 Career Guidance Survey.

Durante la pandemia, la tecnología fue esencial para la transición a servicios de orientación profesional totalmente remotos (Figura 3). Las cinco herramientas más utilizadas para la prestación del servicio de orientación profesional fueron: teléfono (66%); herramientas de videoconferencia (58%); correo electrónico (54%); sitios y foros web (48%); y chats en vivo (33%). Las tecnologías, además de permitir el acceso cuando se requiere el distanciamiento social, tienen el potencial de mejorar los servicios de orientación profesional al incrementar el acceso para nuevos usuarios, ofreciendo servicios innovadores y adaptando los servicios a las necesidades de sus usuarios (Cedefop et al., 2021<sup>[1]</sup>). En cambio, el correo, la radio, la televisión, los periódicos y los medios impresos apenas se utilizaron. Debido al uso masivo de tecnología durante la pandemia, la mayoría de los países miembros de la OCDE crearon y planificaron cambios a los portales de orientación profesional en línea, como se muestra en la Tabla 1.3

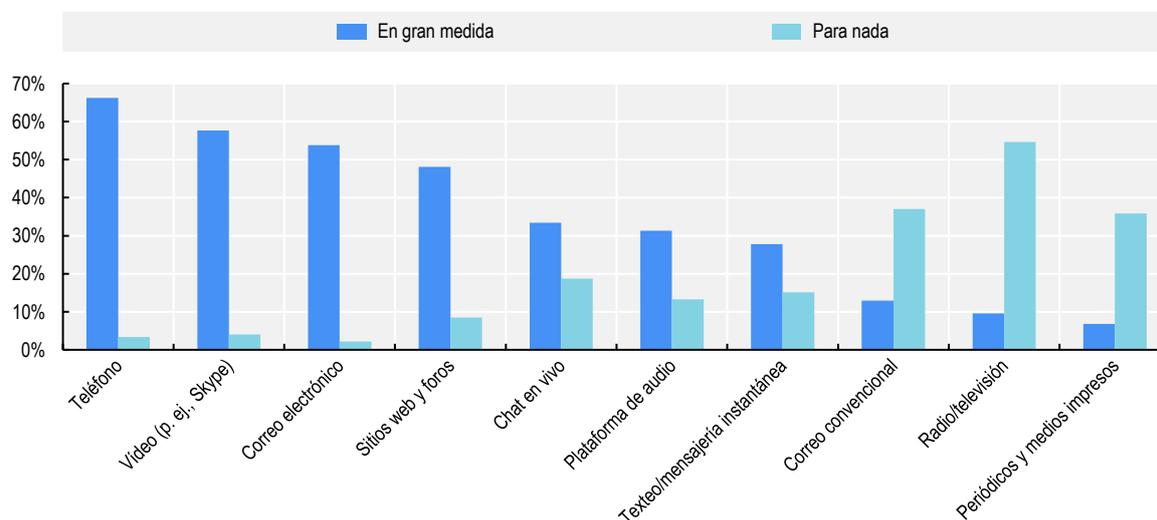
Este mayor uso de la orientación profesional a distancia coincide en cierta medida con las preferencias de los usuarios de la orientación profesional. En el SCGA, los adultos mostraron interés en tener más interacciones de orientación profesional por chat en línea, videoconferencia y mensajería instantánea y menos interacciones en persona (OECD, 2021<sup>[3]</sup>), aunque esta fue la opción preferida de los encuestados. Las herramientas tecnológicas permiten una mayor flexibilidad sobre cuándo y cómo se ofrece la orientación profesional, lo que ayuda a superar la comúnmente citada barrera para el acceso a esta: la falta de tiempo. A pesar de que se ajusta con las preferencias de los usuarios, desafortunadamente no existe mucha información sobre cómo se compara la calidad de los servicios remotos de orientación profesional frente a los servicios presenciales.

<sup>3</sup> Información de las respuestas al cuestionario de política de orientación profesional que acompañó a la SCGA.



### Figura 3. Los métodos de comunicación más y menos utilizados por los servicios de orientación profesional

Porcentaje de encuestados que afirman que los servicios de orientación profesional utilizaron cada método de comunicación en gran medida o en absoluto



Nota: Promedio de los países de la OCDE y de los encuestados que se refieren a actividades de orientación que involucran predominantemente a adultos o tanto a adultos como a jóvenes en instituciones educativas.

Fuente: Inter-Agency 2020 Career Guidance Survey.

Algunos países incluyen, en sus portales de orientación profesional en línea, una sección específicamente relacionada con la pandemia de COVID-19. Estos portales promovieron sectores de servicios esenciales con escasez de empleados, y otorgaron información sobre el mercado laboral, los apoyos gubernamentales durante la pandemia, opciones de formación para ayudar a la reintegración de la fuerza laboral y, en algunos casos, servicios de asesoría a distancia (OECD, 2021<sup>[3]</sup>).

Por ejemplo, en **Canadá**, a mediados de abril de 2020 se puso en marcha una página de recursos sobre COVID-19 en el sitio web del Job Bank. En **Estados Unidos**, la información sobre cómo solicitar el seguro de desempleo y sobre otras prestaciones disponibles para los trabajadores recientemente desempleados estaba disponible a través del portal CareerOneStop.

Para reforzar los servicios de asesoramiento remoto durante la pandemia, los adultos en **Grecia** podrían tener una conversación en tiempo real con un asesor de orientación profesional a través del Portal de Internet para Adultos de EOPPEP, mientras que el portal MoLSA de la **República Checa** tenía un chat para responder a las preguntas clave de los visitantes. En **Estonia**, se añadió al portal de orientación profesional [www.minukarjäär.ee](http://www.minukarjäär.ee) una nueva subsección que describe los servicios de orientación profesional en línea disponibles para los usuarios (OECD, 2021<sup>[3]</sup>).



**Tabla 1. Cambios en los portales de orientación profesional durante la pandemia de COVID-19**

| País            | Cambios realizados o planeados | Descripción del cambio   |
|-----------------|--------------------------------|--|
| Australia       | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Fuerte enfoque en poner en contacto a las personas con la información sobre los cambios actuales del mercado laboral, las ayudas del Gobierno durante la pandemia y las opciones de estudio, como cursos de corta duración que prepararán a las personas para reincorporarse a la población activa cuando sea posible.</li> </ul> |
| Austria         | No                             | /  |
| Bélgica         | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Más servicios en línea.</li> </ul>  |
| Canadá          | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>A mediados de abril se lanzó una página de recursos sobre COVID-19 en el portal de la Bolsa de Trabajo. Se ha convertido en un destino popular para que los usuarios encuentren información relacionada con el trabajo durante la COVID-19.</li> </ul>  |
| Dinamarca       | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta nacional para reforzar la orientación profesional de los adultos desempleados debido a la COVID-19.</li> </ul>  |
| España          | Sí                             | El portal <a href="http://www.sepe.es/">www.sepe.es/</a> reforzó sus herramientas virtuales de orientación profesional.  |
| Estonia         | Sí                             | En el portal en línea <a href="http://www.minukarijäär.ee">www.minukarijäär.ee</a> se ha añadido una subsección especial en la que se describen los servicios de carrera en línea.   |
| Francia         | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cualquier cambio que afecte a los derechos y/o a la forma de ejercerlos se indicará en el portal "Mon conseil en évolution professionnelle".</li> </ul>   |
| Grecia          | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>El Portal de Internet EOPPEP para Adultos ofrecerá al visitante la oportunidad de recibir servicios de asesoría a distancia, para mantener una conversación directa en tiempo real con un orientador profesional a través de un formulario especial que rellenará el visitante.</li> </ul>  |
| Irlanda         | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Careersportal proporcionó hipervínculos a diversas agencias nacionales y directrices.</li> </ul>  |
| Lituania        | No                             | /  |
| Polonia         | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Debido a la pandemia, las actividades del CRT quedan suspendidas hasta nuevo aviso. En casos importantes es posible el contacto telefónico.</li> </ul>  |
| Portugal        | No                             | /  |
| República Checa | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha puesto en marcha un chatbot en el portal MoLSA, que ayuda a los visitantes a responder preguntas básicas.</li> </ul>  |
| Suecia          | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>No se han desarrollado servicios de orientación profesional específicos para responder a la situación del COVID-19, pero la intensificación y la priorización de la orientación profesional digital van en aumento.</li> </ul>  |

Fuente: OECD (2021<sup>[3]</sup>), *Career Guidance for Adults in a Changing World of Work*, <https://dx.doi.org/10.1787/9a94bfad-en>.

Las redes sociales también se convirtieron en una herramienta popular para ofrecer información de orientación profesional. La mayoría de los practicantes y funcionarios (78%) reportaron que en sus países los servicios de orientación profesional hicieron uso de estos canales de entrega durante la pandemia.

Mientras que la mayoría de las actividades de orientación profesional adaptó su oferta al contexto de COVID-19, para algunas fue menos fácil. El servicio mejor adaptado fue el apoyo psicosocial (68%), más del 30% de los que respondieron la Encuesta IAG CG reportaron que en sus países se cancelaron las sesiones de información y las actividades de construcción colaborativa de carrera, lo que se puede relacionar con la necesidad del distanciamiento social.

A pesar de estas tendencias generales, las respuestas de cada país variaron considerablemente, dependiendo de sus servicios preexistentes y habilidad para cambiar a opciones remotas, como se muestra en la Table 2. Por ejemplo, **Hungría** fue incapaz de proveer servicios de orientación profesional remota y cerraron durante la pandemia, pues estos fueron diseñados para reuniones en persona (Cedefop, 2020<sup>[7]</sup>). En cambio, **Bélgica**, **Estonia**, **Francia**, **Grecia**, la **República Checa**, **Lituania** y **España** pusieron en marcha o fortalecieron los servicios remotos preexistentes, como servicios en línea, vía telefónica, mensajes de texto y/u otras herramientas innovadoras.



En **Estonia**, los servicios de orientación profesional se hicieron disponibles vía telefónica, correo electrónico, Skype y Microsoft Teams, que ofrecían asesoramiento profesional y talleres. En **Suecia**, se relanzó un paquete digital de autoservicio para la orientación profesional. Esto incluye servicios digitales de orientación profesional, que pueden ser utilizados por personas inseguras de que empleo buscar, aquellos que desean estudiar o cambiar de empleo y los que desean obtener información actualizada sobre el mercado laboral (OECD, 2021<sup>[3]</sup>).

**Table 2. Cambios a los servicios de orientación profesional durante la pandemia de COVID-19**

| País            | Cambios realizados o planeados | Descripción del cambio   |
|-----------------|--------------------------------|--|
| Austria         | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Actualmente no existen servicios de asesoramiento f2f u otros servicios f2f, especialmente talleres con grupos de personas.</li> </ul>  |
| Bélgica         | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se han puesto en marcha servicios virtuales para informar y asesorar a las personas: información en línea, buzón de correo electrónico, chat en Facebook y centro telefónico.</li> </ul>  |
| Dinamarca       | No                             | /  |
| España          | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los PES regionales planean nuevas acciones para ofrecer mejores servicios de orientación profesional. Se están reforzando los instrumentos digitales de orientación profesional.</li> </ul>   |
| Estonia         | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los servicios de orientación profesional se hicieron disponibles en línea (teléfono, correo electrónico, Skype) durante la crisis.</li> <li>Se añadió Microsoft Teams como medio para ofrecer asesoramiento profesional y talleres durante la crisis.</li> </ul>  |
| Francia         | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha implantado el servicio a distancia para garantizar la continuidad de los servicios</li> </ul>   |
| Grecia          | Planeado                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionó servicios de orientación profesional a distancia, incluyendo una aplicación especial para la orientación profesional a distancia en su plataforma de orientación profesional para adultos de EOPPEP <a href="http://e-stadiodromia.eoppep.gr/">http://e-stadiodromia.eoppep.gr/</a></li> </ul>  |
| Irlanda         | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se han distribuido llamadas telefónicas, mensajes de texto y "postales" a quienes no tienen acceso a la banda ancha.</li> <li>No se permitió ningún tipo de orientación en persona.</li> <li>Prestó apoyo a todos los servicios de orientación, incluida una "Información de apoyo para asesores de orientación y profesionales de la orientación en la educación y formación continua (FET)" para proporcionar directrices sobre buenas prácticas en la prestación de orientación en línea durante la COVID-19.</li> </ul> |
| Italia          | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se han suspendido los mecanismos de condicionalidad para acceder a la Renta de Ciudadanía y, de forma más general, al Nاسpi (Subsidio Mensual por Desempleo).</li> <li>El equipo de EG (Euroguidance) está trabajando a distancia para ofrecer una prestación de servicios revisada que se ha desplazado significativamente hacia soluciones basadas en la web (seminarios web, aprendizaje electrónico, etc.).</li> </ul>  |
| Lituania        | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Más consultas en línea disponibles.</li> <li>Servicios prestados en línea.</li> </ul>   |
| México          | Aún no                         | /  |
| Portugal        | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Desde marzo de 2020, la ANQEP puso a disposición un conjunto de directrices para que los Centros Qualifica puedan desarrollar su actividad a distancia, es decir, por e-learning.</li> </ul>  |
| República Checa | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha reducido la asesoría presencial, pero se ha reforzado la telefónica y online</li> </ul>   |
| Suecia          | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los proveedores privados ahora ofrecen temporalmente servicios en línea o por teléfono.</li> </ul>  |
| Turquía         | Sí                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los servicios de asesoramiento (Club de Empleo, técnicas de búsqueda de empleo, días de fomento de la ocupación, etc.), que se ofrecían en grupo, se suspendieron hasta nuevo aviso.</li> </ul>   |

Fuente: OECD (2021<sup>[3]</sup>), *Career Guidance for Adults in a Changing World of Work*, <https://dx.doi.org/10.1787/9a94bfad-en>.

Muchos países se enfocaron en asegurar la continuidad de los servicios de orientación profesional al apoyar a sus profesionales a adaptar la oferta de los servicios a distancia. Por ejemplo, en **Francia**, el enfoque fue garantizar que los orientadores profesionales puedan trabajar a distancia (OECD, 2021<sup>[3]</sup>). Así, se les entregaron computadoras de trabajo y teléfonos móviles. A pesar de la crisis, casi 90% de las



personas que ya estaban en contacto con un orientador profesional continuaron recibiendo apoyo (Cedefop, 2020<sup>[8]</sup>).

En **Irlanda** y **Portugal**, se les entregaron lineamientos a los orientadores profesionales para ofrecer sus servicios de forma remota durante la pandemia (Department of Education and Skills, 2020<sup>[9]</sup>). En **Irlanda**, además, el Centro Nacional de Orientación Educativa (NCGE) organizó una serie de webinars para ayudar a los asesores a continuar prestando servicios a la distancia (OECD, 2021<sup>[3]</sup>). De forma similar, en algunos países los orientadores compartieron buenas prácticas, como en **Finlandia**, donde los orientadores profesionales compartieron materiales y experiencias utilizando sus propios canales de redes sociales (Cedefop, 2020<sup>[10]</sup>).

Como resultado de estas medidas, por lo general los orientadores profesionales se sintieron apoyados durante la transición hacia operaciones totalmente remotas, a pesar del cambio repentino. Más del 60% de los orientadores y funcionarios que participaron en la Encuesta IAG CG estuvieron de acuerdo en que los orientadores recibieran lineamientos para ofrecer orientación profesional a distancia (66%); que han sido atendidos los problemas sobre el impacto de la pandemia en las condiciones de trabajo (65%); que había disponible información actualizada sobre carreteras (62%); y que se estaban ofreciendo nuevas herramientas para entregar servicios (61%).

Una preocupación respecto al cambiar a operaciones totalmente a distancia, particularmente a través de medios digitales, es que las personas con bajo nivel educativo, edad avanzada, así como aquellos que viven en zonas rurales o áreas remotas serían excluidos de los servicios de orientación profesional, debido a la falta de internet, computadoras u otros dispositivos electrónicos. La mayoría de los encuestados (78%) en la Encuesta IAG CG cree que el teléfono es el método de comunicación más efectivo para alcanzar a estos usuarios vulnerables.

Incluso cuando el apoyo presencial estaba disponible antes de la pandemia, el uso de orientación profesional era bajo entre adultos con poca escolaridad y edad avanzada, los desempleados y aquellos que viven en áreas rurales (OECD, 2021<sup>[3]</sup>). Sin embargo, debido a que la pandemia tuvo un peor impacto en el empleo de los trabajadores de este grupo (OECD, 2021<sup>[2]</sup>), es posible que el uso de estos servicios se hubiera incrementado si los servicios presenciales hubieran estado disponibles. Por esto, los orientadores profesionales pudieron haber perdido un importante segmento de usuarios potenciales durante la pandemia, a pesar del uso extensivo de teléfonos celulares, ampliando sin saberlo el vacío en el uso de servicios para estos grupos. Los esfuerzos para cerrar esta brecha deberán continuar tras la pandemia.

Además, la evidencia temprana sugiere que los métodos remotos de orientación profesional podrían ser menos efectivos que los presenciales (OECD, 2021<sup>[3]</sup>). Debido a que los métodos a distancia probablemente permanecerán tras la pandemia, deben de ser de alta calidad para asegurar su efectividad.



## Aspectos clave de la orientación profesional para adultos durante la pandemia

- Durante la pandemia, aumentó la demanda de servicios de orientación profesional para adultos, especialmente para trabajadores recién desempleados, estudiantes de último curso y trabajadores de sectores vulnerables.
- La mayoría de los países pasaron a ofrecer servicios de orientación profesional totalmente a distancia, adaptando la mayoría de sus actividades a los nuevos canales de prestación. Los servicios de orientación profesional para adultos se ofrecieron por teléfono, videoconferencia, correo electrónico y portales de servicios de orientación profesional en línea. Este cambio coincide en cierta medida con las preferencias de los usuarios en cuanto a las herramientas de prestación de servicios de orientación profesional, quienes antes de la pandemia parecían desear más una atención a distancia.
- Los esfuerzos de los países se centraron en introducir cambios en los portales de orientación profesional en línea, poner en marcha o mejorar las sesiones de orientación profesional a distancia o apoyar la transición de los profesionales de la orientación profesional al teletrabajo.
- Los asesores de orientación profesional consideran que el teléfono es el canal más eficaz para llegar a los adultos con bajo nivel educativo y de mayor edad, a los desempleados y a los que viven en zonas rurales. Sin embargo, teniendo en cuenta que estos grupos se vieron especialmente afectados por la pandemia, es posible que las brechas en el uso de la orientación profesional aumentaran a pesar del amplio uso del teléfono.

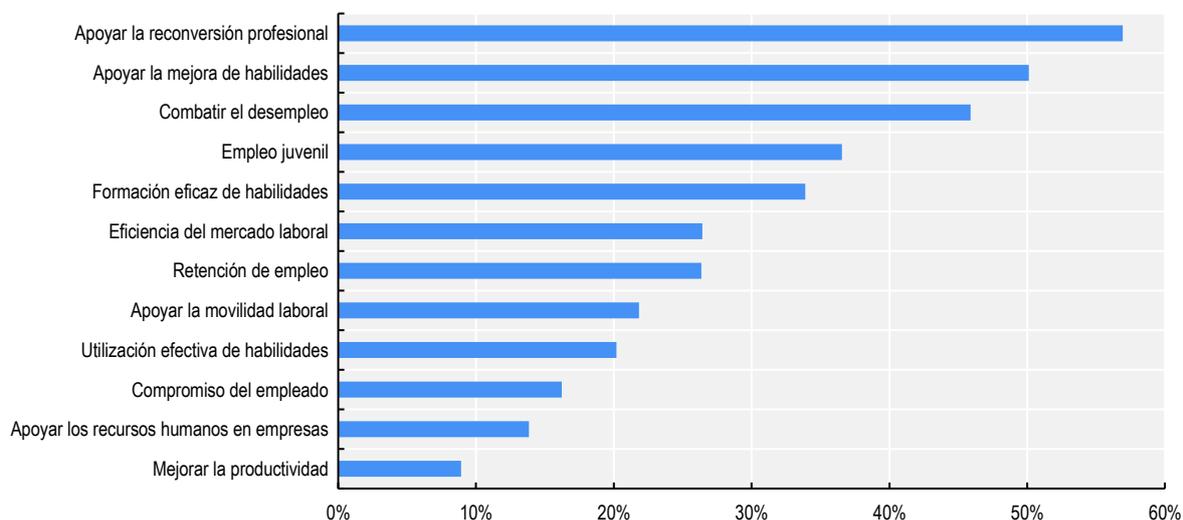
### ¿Cuál es el papel de la orientación profesional en adelante?

La orientación profesional será clave en el periodo posterior a la pandemia pues puede contribuir a la recuperación del mercado al motivar a trabajadores a recalificarse y guiando a los trabajadores hacia empleos sostenibles que coincidan con sus habilidades. De hecho, los orientadores profesionales y funcionarios que contestaron la Encuesta IAG CG consideran que la orientación profesional puede potenciar la recuperación social y económica al apoyar la recalificación (57%); mejora de habilidades (50%); y combatiendo el desempleo (46%) al facilitar una mejor adecuación entre trabajadores y puestos de trabajo (Figura 4).



#### Figura 4. Objetivos de política a los que puede contribuir mejor la orientación profesional

Porcentaje de encuestados que señalan cada objetivo de política como uno de los tres a los que mejor puede contribuir la orientación profesional



Nota: Promedio de los países de la OCDE y de los encuestados que se refieren a actividades de orientación que involucran predominantemente a adultos o tanto a adultos como a jóvenes en instituciones educativas.

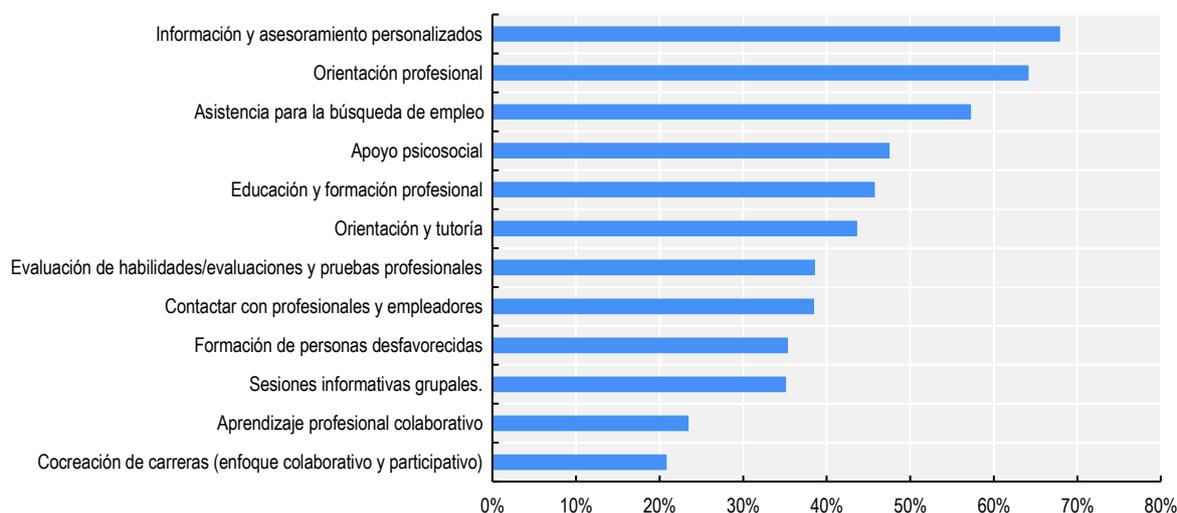
Fuente: Inter-Agency 2020 Career Guidance Survey.

Entre todas las actividades de orientación profesional, más de la mitad de los participantes en la Encuesta IAG CG consideran que en el futuro cercano las actividades más relevantes serán el ofrecer información y asesoría personalizados (68%); asesoramiento profesional (64%); y asistencia en la búsqueda del empleo (57%) (Figura 5). Estas actividades son consistentes con el hecho de que la mayoría de los adultos utilizan los servicios de orientación profesional para recibir asesoramiento al buscar trabajo o desean cambiar trabajo y aprender sobre opciones de educación o capacitación (OECD, 2021<sup>[3]</sup>).



## Figura 5. Actividades de orientación profesional más relevantes en el futuro cercano

Porcentaje de encuestados que elige cada actividad como una de las tres más importantes en los próximos 12 a 18 meses



Nota: Promedio de los países de la OCDE y de los encuestados que se refieren a actividades de orientación que involucran predominantemente a adultos o tanto a adultos como a jóvenes en instituciones educativas.

Fuente: Inter-Agency 2020 Career Guidance Survey.

Finalmente, la pandemia ha causado un cambio en los métodos en la prestación de servicios de orientación profesional, migrando a medios digitales. Se espera que tras la pandemia algunas actividades regresen a ser realizadas de manera presencial, y algunas se mantendrán virtuales. Alrededor del 70% de los orientadores y funcionarios que respondieron a la Encuesta IAG CG considera que en el periodo pospandemia la prestación de los servicios será parcialmente remota; casi el 20% cree que será completamente remota (Figura 2). En cambio, solo 5% de los encuestados considera que los servicios de orientación profesional serán solo presenciales, comparado al 44% de los encuestados que afirmaron que estos servicios eran solo presenciales antes de la pandemia.

## Conclusiones y aspectos de política

La pandemia de COVID-19 ha planteado grandes retos para la prestación de servicios de orientación profesional. En particular, esta ha excluido de estos servicios a personas sin acceso a internet o a dispositivos electrónicos o que no poseían habilidades digitales, a pesar de que esto fuera mitigado donde el uso del teléfono fuera adoptado.

Sin embargo, esta también ha creado oportunidades para utilizar canales de comunicación poco convencionales, mejor ajustados a las preferencias de los usuarios, para ampliar el alcance de los servicios y crear o mejorar los portales de orientación en línea.

Esto creó nuevas oportunidades para las personas que están lejos físicamente de los orientadores profesionales y beneficiarse de estos servicios. En el futuro, esto podría reducir los costos de prestación y mejorar el servicio al poner en contacto a los usuarios de la orientación profesional de las zonas con exceso demanda con los profesionales de las zonas con exceso de oferta.

Las ventajas de los servicios de orientación profesional a distancia deben mantenerse incluso después de que termine la pandemia, en conjunto con la reapertura de servicios presenciales. La combinación de



ambos canales garantiza que los servicios de orientación profesional lleguen a la mayor cantidad de usuarios a la par que se mejora el servicio y reducen los costos.<sup>4</sup>

Los portales en línea también deben mantenerse actualizados tras la pandemia. Pueden ser herramientas de orientación y fuentes de información útiles para las necesidades de habilidades, educación y programas de formación, la calidad de los proveedores de capacitación, costos de entrenamiento o incentivos financieros disponibles (por ejemplo, subsidios, exenciones fiscales).

Debido al impacto de la pandemia en los mercados laborales, la orientación profesional es particularmente importante para asegurar que las habilidades de los trabajadores se mantengan actualizadas y para ayudarlos a coincidir con los empleos más adecuados. Por lo tanto, los países deben generar consciencia sobre la utilidad de la orientación profesional a través de, por ejemplo, campañas mediáticas.

Igualmente, se debe hacer conocer los servicios de orientación profesional a los adultos vulnerables, incluyendo buscadores de empleo mayores y trabajadores poco calificados. Estos grupos usan dichos servicios menos que los adultos con múltiples habilidades, lo que limita sus posibilidades para encontrar trabajos de mejor calidad.

La orientación profesional debe ser de buena calidad para ser efectiva. Por lo tanto, los países deben definir y acreditar estándares de calidad para su impartición, monitorear los resultados de los proveedores, profesionalizar a los orientadores y permitirles ofrecer asesoramiento mejor adaptado a través del uso de evaluaciones de competencias de alta calidad e información anticipada (OECD, 2021<sup>[3]</sup>).

Finalmente, debido al potencial de la orientación profesional para contribuir con la recuperación del mercado laboral tras la pandemia de COVID-19, los gobiernos deben asegurarse de que, cuando no se proveen Servicios Públicos de Empleo, los servicios de orientación profesional sean, al menos en parte, financiados públicamente para que todos los adultos puedan acceder a ellos, particularmente en países donde la oferta pública gratuita es limitada.

## Trabajando con la OCDE

La OCDE está actualmente comprometida con diversos proyectos enfocados en distintos aspectos del aprendizaje en adultos: inclusión, capacidad de respuesta, aseguramiento de la calidad, certificación y orientación profesional. También está trabajando con países para apoyar el desarrollo de estrategias nacionales de capacitación mediante un enfoque integral del gobierno. Para acompañar este trabajo, la OCDE ha desarrollado: el [Priorities for Adult Learning dashboard](#), una herramienta interactiva que permite a los países evaluar sus sistemas de aprendizaje para adultos contra otros y el promedio en la OCDE; la [Skills for Jobs Database](#), para medir las desigualdades en más de 40 países y regiones de la OCDE y más allá; y la [OECD Skills Profiling Tool](#), una herramienta para orientadores para evaluar y proveer información sobre las habilidades y posibles ocupaciones de un trabajo. Como lo discute el informe, se espera que la orientación profesional juegue un papel crucial en la recuperación, al asegurar que los buscadores de empleo se reubiquen en empleos sostenibles para los cuales poseen las habilidades necesarias o pueden acceder a la formación relacionada para mejorarlas o cambiarlas. Un buen sistema de orientación profesional es parte crucial de un sistema de educación adulta con capacidad de respuesta y listo para el futuro. La OCDE actualmente apoya a varios países para mejorar el acceso, inclusión, prestación y calidad de los sistemas de orientación profesional para adultos. El trabajo está basado en datos recolectados a través de la Encuesta de la OCDE sobre Orientación Profesional para Adultos –realizada en 11 países hasta el momento–, y mediante el análisis de políticas y programas existentes y el aprendizaje entre pares de las buenas prácticas internacionales.

<sup>4</sup> Para más información sobre las políticas de fomento y apoyo a los sistemas de orientación profesional de calidad para adultos, consulte el informe de la OCDE “Career Guidance for Adults in a Changing World of Work” (OECD, 2021<sup>[3]</sup>).



## References

- Buba, J. et al. (2021), *What did job reallocation look like in the early months of the COVID-19 pandemic?*, World Bank Jobs and Development Blog, <https://blogs.worldbank.org/jobs/what-did-job-reallocation-look-early-months-covid-19-pandemic> (accessed on 22 February 2022). [5]
- Cedefop (2020), “Inventory of lifelong guidance systems and practices - Finland”, *CareersNet national records*, <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-finland-1> (accessed on 20 August 2021). [10]
- Cedefop (2020), “Inventory of lifelong guidance systems and practices - France”, *CareersNet national records*, <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-france#guidance-for-the-employed> (accessed on 20 August 2021). [8]
- Cedefop (2020), “Inventory of lifelong guidance systems and practices - Hungary”, *CareersNet national records*, <https://www.cedefop.europa.eu/en/publications-and-resources/country-reports/inventory-lifelong-guidance-systems-and-practices-hungary> (accessed on 26 July 2021). [7]
- Cedefop et al. (2021), *Investing in career guidance. Revised edition 2021.*, <https://www.etf.europa.eu/en/publications-and-resources/publications/investing-career-guidance> (accessed on 22 July 2021). [1]
- Cueffe, M. (2021), *Skills and Intersectoral Labour Reallocation in the aftermath of the COVID-19 Crisis*, <https://www.tresor.economie.gouv.fr/Articles/2b634c62-0062-468c-af88-fca1948a944c/files/b07b8a60-d919-42d3-a9c1-ebec62474b54>. [6]
- Department of Education and Skills (2020), “Continuity of Guidance Counselling Guidelines for schools providing online support for students”, <https://www.ncge.ie/sites/default/files/schoolguidance/docs/continuity-of-guidance-counselling-guidelines-for-schools-providing-online-support-for-students.pdf>. [9]
- OECD (2022), *Employment Outlook 2022: Building Back More Inclusive Labour Markets*, OECD Publishing, Paris. [4]
- OECD (2021), *Career Guidance for Adults in a Changing World of Work, Getting Skills Right*, OECD Publishing, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/9a94bfad-en>. [3]
- OECD (2021), *OECD Employment Outlook 2021: Navigating the COVID-19 Crisis and Recovery*, OECD Publishing, Paris, <https://dx.doi.org/10.1787/5a700c4b-en>. [2]

## Contacto

Stefano SCARPETTA (✉ [stefano.scarpetta@oecd.org](mailto:stefano.scarpetta@oecd.org))

Glenda QUINTINI (✉ [glenda.quintini@oecd.org](mailto:glenda.quintini@oecd.org))

Patricia NAVARRO-PALAU (✉ [patricia.navarro-palau@oecd.org](mailto:patricia.navarro-palau@oecd.org))

APROVECHAR LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL PARA QUE LOS ADULTOS RECONSTRUYAN MEJOR © OCDE 2022



---

El presente trabajo se publica bajo la responsabilidad del Secretario General de la OCDE. Las opiniones expresadas y los argumentos utilizados en el mismo no reflejan necesariamente el punto de vista oficial de los países miembros de la OCDE.

Tanto este documento, así como cualquier dato y cualquier mapa que se incluya en él, se entenderán sin perjuicio respecto al estatus o la soberanía de cualquier territorio, a la delimitación de fronteras y límites internacionales, ni al nombre de cualquier territorio, ciudad o área.

Los datos estadísticos de Israel son suministrados por las autoridades israelíes competentes y bajo su responsabilidad. La utilización de estos datos por parte de la OCDE se entiende sin perjuicio del estatuto de los Altos del Golán, el este de Jerusalén y los asentamientos israelíes en Cisjordania con arreglo al Derecho internacional.

Publicado originalmente por la OCDE en inglés con el título: OECD (2021), "**Leveraging career guidance for adults to build back better**", *OECD Policy Responses to Coronavirus (COVID-19)*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/ab7e7894-en>.

Traducido por el **Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA)** de la **Universidad de Guadalajara**, México. Las únicas versiones oficiales son los textos en inglés y/o francés. La calidad de la traducción y su coherencia con el texto original son responsabilidad exclusiva del CUCEA.

Coordinación de traducción: **Traci Teresa Capris Tarquino**

Traducido por: **Gerardo López Olvera**

Revisado por: **Mariana Vargas Reynaga**

Gestión general del proyecto en español: **Centro de la OCDE para América Latina**

El uso del contenido del presente trabajo, tanto en formato digital como impreso, se rige por los Términos y Condiciones que se encuentran disponibles en: <http://www.oecd.org/termsandconditions>.

