



# Curriculum

# Manual de trabajo 1

Introducción al currículo del  
Job Broker

## Contenidos

1. ¡BIENVENIDO AL PROGRAMA CURRICULAR JOB BROKER!.....	5
1.1 Introducción .....	5
1.2 Contexto .....	5
1.3 ¿Qué es un Job Broker?.....	6
1.4 ¿Qué es el programa curricular? .....	8
1.5 Los beneficios de un programa curricular para los job broker .....	10
1.6 Utilización de los materiales de aprendizaje .....	12
2. DESARROLLO DEL CURRÍCULO .....	16
2.1 Los módulos .....	16
2.2 ¿Dónde te encuentras? Una evaluación de las necesidades iniciales .....	20
AGRADECIMIENTOS Y DESCARGO DE RESPONSABILIDAD.....	31

# CAPÍTULO 1

---

¡Bienvenido al programa curricular Job Broker!

## 1. ¡BIENVENIDO AL PROGRAMA CURRICULAR JOB BROKER!

### 1.1 Introducción

El **programa curricular Job Broker** ha sido diseñado para ayudarte a desarrollar tus conocimientos y habilidades en relación a la función laboral del job broker.

Puede que seas nuevo en el job brokering, o puede que seas un job broker con experiencia. De forma alternativa, puede que alguna de tus funciones implique elementos propios del job broker, mientras que otros elementos pueden resultar menos familiares.

Por favor, asegúrate que la primera cosa que haces es leer este capítulo de bienvenida, ya que explica el programa curricular y cómo encaja todo.

### 1.2 Contexto

Este programa curricular ha sido diseñado como parte de un plan de colaboración transnacional europeo llamado “Competencias y desarrollo del aprendizaje para los job brokers de la UE”. El objetivo del Proyecto Job Broker Erasmus+ es desarrollar, diseñar y validar una serie de mejoras para apoyar el Nuevo y emergente perfil laboral del job broker en Europa.

Está cofinanciado por el programa de la UE Erasmus+, específicamente bajo ‘Acción Clave 2 Partenariados Estratégicos (Formación Profesional y Ocupacional)’, con número de proyecto 2015-1-UK01-KA202-013713.

Los proyectos FP de colaboración estratégica Erasmus+ se financian para desarrollar y transferir nuevas soluciones a nivel transnacional mediante la colaboración de organizaciones de diferentes países.

En el caso del Job Broker, organizaciones de Reino Unido, Grecia, Chipre, Italia, Alemania, Islandia y España están trabajando de forma conjunta para desarrollar el proyecto Job Broker. Puedes saber más de las organizaciones implicadas en el proyecto en el siguiente enlace <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/coordinator-and-partners/>.

### 1.3 ¿Qué es un Job Broker?

Normalmente, un Job Broker trabaja con las empresas locales y con desempleados que están buscando trabajo para crear una conexión entre los dos. Particularmente, un Job Broker trabaja con empresas para identificar los requisitos del mercado de trabajo (contratación) y emparejarlos con los buscadores de empleo, con frecuencia los que están en un programa de FP o a punto de terminarlo o que están adscritos a un programa de apoyo laboral.

A simple vista, puede parecer que hay algunas similitudes entre el trabajo desarrollado por los Job Brokers y los servicios ofrecidos por las agencias de empleo privadas (esas agencias especializadas que trabajan con empresas para ocupar sus vacantes).

Sin embargo, las agencias de empleo privadas operan normalmente un servicio de contratación que está disponible a gente “lista para trabajar”, por ejemplo aquellos que ya poseen habilidades relevantes, titulaciones y experiencia laboral. Las agencias de empleo privadas normalmente operan por razones comerciales (cobran una tarifa a la empresa que da trabajo o a la persona que colocan en un trabajo, o incluso las dos cosas). Las agencias de empleo privadas no están todas restringidas a gente desempleada ya que mucha gente que está registrada con agencias de empleo se encuentra ya trabajando, y probablemente están buscando mejorar su situación.

Los Job Broker trabajan con gente que está buscando trabajo pero que, de alguna manera, no están necesariamente “listos para trabajar” y por eso necesitan un apoyo específico. Por tanto, una gran diferencia es que la función del job broker tiene lugar específicamente en programas de financiación pública para el apoyo a las personas que buscan empleo, como son los servicios públicos de empleo o los programas de los fondos sociales europeos o similares. El tema sobre la financiación para los servicios de job broker es una distinción importante, puesto que a diferencia de los servicios comerciales de una agencia de empleo privada, el dinero público se invierte normalmente en programas que dan apoyo a las personas que buscan empleo, abordando los problemas estructurales que existen en el mercado de trabajo. Puede haber muchas razones para esta inversión, ya que por ejemplo:

- Las personas que buscan empleo a las que los job broker seleccionan se enfrentan a ciertas barreras al encontrar un empleo, debido a su situación de desempleo y a la necesidad de información, consejo y guía (IAG) para ayudarles en el trabajo.
- Algunos buscadores de empleo son desempleados a largo tiempo y necesitan una ayuda concreta, ya sea una nueva formación o una actualización de destrezas a través de la FP, una reconstrucción de su confianza y ayuda para obtener las habilidades necesarias para un trabajo (preparación del CV o técnicas de entrevista, presentaciones personales, destrezas de comunicación, etc.).
- Las personas que buscan empleo pueden tener también características específicas que pueden venir bien para encontrar un trabajo. Por ejemplo, pueden tener alguna discapacidad, proceder de comunidades minoritarias o de otros países, o amas de casa que vuelven a trabajar a las que las obligaciones familiares las han mantenido apartadas durante algún tiempo. Puede que hayan sido despedidas de un trabajo y no posean las capacidades de transferencia oportunas o bien ser gente joven que nunca ha trabajado.

Por eso la gente que se encuentra trabajando como job broker, de una forma u otra, puede estar localizada en emplazamientos diferentes. La función de Job Broker puede interactuar con otras ocupaciones como orientador laboral, trabajador social, responsable de una agencia de trabajo privada o especialista en recursos humanos.

El tipo de trabajos que pueden incluir algunas o todas las funciones de un job broker pueden incluir (sin ser exclusivas):

- Asesores en los servicios públicos de empleo
- Orientador laboral
- Orientador de las salidas profesionales
- Organizadores del aprendizaje
- Formadores de FP y apoyo a la plantilla en centros de FP y universidades para ayudar a los desempleados que están recibiendo formación a encontrar un empleo.

- Personal de la plantilla de FP para una asistencia posterior (cuando el programa o curso ha finalizado)
- Funcionario para la inserción laboral, que organiza ferias de empleo para los desempleados y personas que están recibiendo formación en los programas de FP.
- Trabajador social
- Trabajador de rehabilitación

La capacidad para funcionar correctamente como un job broker puede implicar tener que conocer “algo” de un montón de cosas, tales como recursos humanos y contratación, derecho laboral, el mercado de trabajo local y conocimiento sectorial. Pueden hacer falta destrezas de publicidad y ventas, garantía de calidad y salud y seguridad, además de un conjunto de nuevas destrezas como la negociación efectiva, técnicas de entrevista, habilidades de comunicación, gestión del tiempo, desarrollo de la descripción de empleos, especificaciones personales, etc. Trabajar como job broker puede suponer el manejo y la gestión de sistemas de información y la resolución de problemas, combinando cualidades como la empatía y la comprensión con la persona que busca empleo y siendo capaz de establecer una relación de credibilidad y duradera con las empresas y distintas organizaciones.

¡Por ello ser Job Broker puede ser un desafío! Verás en las actividades desarrolladas en este programa curricular que el job brokering abarca muchos temas y aptitudes. Por esta razón, hace falta conocimiento, destrezas y saber de una gran variedad de áreas que están relacionadas con trabajar de forma eficiente con un número variado de personas.

#### 1.4 ¿Qué es el programa curricular?

La creciente función laboral del job broker en Europa tiene lugar en contextos organizativos diferentes, en servicios de empleo públicos y en centros de FP.

Como se ha dicho anteriormente, mientras que algunas de las competencias de la función del job broker se pueden encontrar en otros trabajos relacionados (psicología laboral, asesor laboral, orientador de salidas profesionales, “coach” laboral, puestos de responsabilidad en centros de FP, agencias de desarrollo local), no existen cursos de formación reconocidos o



programas de aprendizaje acreditados que abarque el gran número de competencias y los contextos específicos en los que muchos job brokers van a trabajar, directamente con la interacción entre los empleadores, solicitantes de empleo y entidades que lo suministran (cursos de FP o programas de empleo) en los mercados laborales.

El propósito del programa curricular Job Broker es proporcionar un marco de aprendizaje y desarrollo que apoyará a los actuales job broker, así como a los futuros aspirantes a cumplir con las funciones y los estándares que se presentan en el **perfil laboral y los estándares del Job Broker**.

El perfil laboral del job broker se diseñó siguiendo un extenso programa de necesidades basadas en un estudio analítico para identificar los diferentes contextos en el que la función del job broker tiene lugar en un número de países europeos. Durante el análisis de las necesidades, se entrevistó a los job broker para formular un perfil más específico. También se analizaron los requisitos, incluyendo las competencias, de la plantilla que trabajaba en varios emplazamientos en los que los programas públicos se organizaban para “mediar” entre las necesidades de los empleadores y los solicitantes de empleo. También se registraron un número de casos de estudio que ilustran el tipo de suministro que se ofrece en la formación profesional, así como organizaciones que ofrecen formación y agentes de apoyo al empleo.

Puedes encontrar el perfil laboral del Job Broker aquí: <http://www.projectsgallery.eu/job-broker/occupational-profile/>

Para cumplir con las necesidades del perfil laboral del job broker, hemos desarrollado este programa curricular que comprende los siguientes elementos, en dos partes:

- Un **currículo de desarrollo**: contiene una serie de módulos que incorporan un “mapeo” exhaustivo de las actividades del job broker, en las que se establecen los objetivos de aprendizaje para las destrezas del conocimiento y las actitudes.

El programa curricular ha sido diseñado para que sea consistente con el marco europeo de cualificaciones en los niveles 5 y 6. Esto significa que deberías estar trabajando en el “job brokerage” a nivel profesional.

- Un conjunto de materiales del aprendizaje acompañan y apoyan el desarrollo del currículo. Estos materiales han sido diseñados por los job broker para ser utilizados de forma flexible, en un aprendizaje abierto y autodirigido y en grupos de acción para el aprendizaje, donde los job broker actuales, los aspirantes o personal que tenga responsabilidades relevantes del perfil del job broker en su profesión puedan trabajar de forma conjunta. Ver el punto 1.6 más abajo para saber la utilización de los materiales.

### 1.5 Los beneficios de un programa curricular para los job broker

El programa curricular se ha diseñado para ayudarte a identificar y desarrollar el conocimiento, las destrezas y las técnicas que son relevantes en la función del job broker y proporcionarte una mejor comprensión del “job brokering” en una situación de trabajo. Incluye un importante bagaje de conocimientos y ejercicios para permitirte un aumento de tus destrezas como job broker en diferentes situaciones. Las actividades y las normas se estructuran para permitirte centrarte en situaciones reales y desafíos que es probable que te encuentres, así como aportar soluciones y planes para tu desarrollo continuo. Estas actividades incluyen debates sobre temas con el objetivo de promocionar los intercambios peer-to-peer a través de experiencias de aprendizajes compartidas. También se pretende que el programa curricular anime a los job broker actuales a continuar desarrollando sus destrezas compartiendo las buenas prácticas y haciendo contactos con otros profesionales.

El programa curricular se ha diseñado de forma que ayude a los job broker a identificar y definir sus propias necesidades de desarrollo y establecer áreas a desarrollar. La función del ‘Job Broker’ está emergiendo a medida que se producen cambios en el suministro de servicio público para los desempleados de Europa, pero en la actualidad no existe un “título” o “curso” reconocido oficialmente. Por tanto, el programa curricular pretende servir de apoyo al proceso de abordar estos temas a través de una serie de actividades de aprendizaje activas, participativas y flexibles para cumplir con los objetivos de aprendizaje establecidos en el currículo, que a su vez están en línea con los requisitos del perfil laboral del job broker.

También entendemos que algunas personas estarán muy bien cualificadas en ciertos aspectos de importancia o que tendrán unos altos niveles de experiencia en algunas áreas que son importantes para desempeñar este trabajo. Sin embargo, carecerán de experiencia o saber

hacer en otros aspectos. De esta manera, el programa curricular ha sido diseñado para “centrarse en el alumno” y adaptarse para cumplir con las necesidades individuales, dependiendo del “punto de partida” de cada job broker.

Aquí están algunos de los beneficios que se pueden aplicar a ti y a tu organización efectuando un programa curricular en relación con la función del job broker:

Tu organización gana:	Tú...
<ul style="list-style-type: none"> <li>Una plantilla con más conocimientos, un gran activo la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eres una persona más competente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora en la productividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tienes más confianza en tu función de “mediador”.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Una ventaja competitiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar un saber hacer específico en la función de Job Broker</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Unos estándares más altos de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser consciente de las necesidades de desarrollo</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puedes desarrollar destrezas que te ayuden en el progreso de tu vida laboral</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puedes compartir conocimientos y experiencias con otras personas</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puedes formar parte de una red de job brokers emergente, tanto en tu localidad como a largo plazo en Europa.</li> </ul>

En este contexto, los empleadores locales, los solicitantes de empleo y las organizaciones de FP y de formación, *todos* se benefician del establecimiento del programa curricular para los job broker.





A largo plazo, las organizaciones que colaboran con los job broker se comprometen a aprender las lecciones de desarrollo del currículo y los materiales de aprendizaje para analizar la forma en la que el currículo puede validarse y reconocerse, incluyendo su certificación. Por último, esto proporcionará beneficios que podrían incluir la garantía de que los solicitantes de empleo

obtienen un apoyo de primera clase de personal cualificado profesionalmente, consejeros especializados que tendrán un conocimiento actual para evaluar de forma independiente la práctica en las mediaciones laborales y disponer de una mayor red de contactos profesionales. Dichos beneficios ayudarían a fomentar la atracción y retención de una plantilla de trabajadores del más alto nivel dentro de esta profesión emergente.

### 1.6 Utilización de los materiales de aprendizaje

Como explicamos anteriormente, a través de este programa curricular encontrarás material de aprendizaje que hemos diseñado para ayudarte en el camino. El material de aprendizaje se ha diseñado para fomentar la autorreflexión y fomentar la ayuda entre iguales dentro de las actividades de aprendizaje. Incluye temas de debate, proyectos, ejercicios y reflexiones. También sugiere ciertas áreas de investigación o encontrar referencias que sean relevantes para los resultados del aprendizaje en el desarrollo de los módulos del currículo.

El material viene en los siguientes formatos:

	<p>ESTUDIO DE CASO: se proporcionan casos de personas y servicios en el material de aprendizaje. Los estudios de caso traen normalmente unos ejercicios para que los completes, en base a lo que has observado en el caso.</p>
	<p>EJEMPLOS: al debatir conceptos o problemas, no hay mejor forma que ilustrar el asunto que con un buen ejemplo.</p>
	<p>TRABAJO: es hora de trabajar. Al ver este símbolo te pedirán que completes un trabajo, normalmente por escrito o mediante un ejercicio.</p>
	<p>BÚSQUEDA: te pedirán que investigues un tema y lleves a cabo tu propia investigación del tema a tratar.</p>

	<p>DEBATE EN GRUPO: te pedirán que consideres preguntas o temas de debate y los pongas en común con el resto del grupo.</p>
	<p>JUEGO DE ROLES: en esta situación te pedirán que trabajes por parejas o en grupos pequeños donde uno o varios de vosotros tendréis que representar un papel.</p>
	<p>IDEA: presentamos un problema. ¿Se te ocurren algunas ideas para solucionarlo?</p>
	<p>LISTAS: aquí se te dará una lista y se te preguntará la que vas a aplicar, te pedirán que describas sus fortalezas y debilidades u otras características que se aplican a esos puntos de la lista.</p>
	<p>FEEDBACK: tras haber completado algunas de las actividades mencionadas anteriormente, los materiales de aprendizaje resumirán los puntos a considerar sobre el feedback que se ha dejado.</p>

Los materiales de aprendizaje también incluyen **una evaluación inicial de las necesidades**, que encontrarás como parte del ejercicio 2. El propósito de esta evaluación inicial de las necesidades es ayudarte a identificar la importancia de las áreas de desarrollo específicas que tienes en relación al perfil laboral y los objetivos de aprendizaje en el desarrollo del currículum.

Por último, ten en cuenta que los objetivos de aprendizaje no pretender ser una sustitución del desempeño de la función del job broker con los solicitantes de empleo reales, sino que se han diseñado para complementar y potenciar tu experiencia práctica.

¡OK! - ¡Ahora ya estás preparado!

---

## CAPÍTULO 2

---

### Desarrollo del currículo

## 2. DESARROLLO DEL CURRÍCULO

### 2.1 Los módulos

Los módulos del currículo se diseñaron para los futuros job broker y que fueran capaces de adquirir y/o identificar todo el conocimiento, destrezas y competencias que son importantes para el éxito del job broker. Las áreas a cubrir en los cuatro módulos diferentes son:

1. El contexto del mercado laboral de la UE y las oportunidades de empleo. El Job Broker funciona como intermediario del empleador, el solicitante de empleo y los requisitos de las políticas públicas del mercado laboral, los programas y la financiación. Por tanto este módulo pone el papel del job broker en contexto y analiza algunos de los temas actuales y las tendencias en esta área.

2. Trabajar de forma efectiva con los empleadores. En el segundo módulo del currículo, el futuro job broker aprenderá cómo ser efectivo en el trabajo. Las áreas tratadas implican publicitar los solicitantes de empleo a los empleadores, utilizar el feedback del empleador para mejorar el servicio, aconsejar a los empleadores sobre la selección y el apoyo mientras se trabaja para realizar nuevas contrataciones, cómo mantener una buena relación con los empleadores y alcanzar su satisfacción y buscar incentivos de financiación pública.

3. Trabajar con los solicitantes de empleo. El futuro job broker aprenderá a trabajar con solicitantes de empleo. Este módulo cubre, entre otros, como llevar a cabo planes de acción de desarrollo y evaluación, cómo preparar a los solicitantes de empleo para trabajar, unir las vacantes con las características de los solicitantes, cómo mantener a los solicitantes de empleo motivados, utilizar las herramientas TIC para efectuar las primeras coincidencias de perfiles y la forma de apoyar de forma exitosa a los buscadores de empleo para asegurar unos resultados laborales sostenibles.

4. Gestión de proyectos efectiva. Por último, un aspecto importante del trabajo del job broker es la gestión de proyectos. Puesto que el job broker tiene que combinar múltiples tareas y tratar con múltiples agentes y, al mismo tiempo, cumplir con todos los plazos, este módulo proporcionará orientación sobre cómo planificar y priorizar el trabajo, categorizar los grupos objetivo, reflexionar sobre el trabajo, mejorar, promover el trabajo en equipo, etc.



Todos los módulos de arriba incluyen ejemplos, estudios de caso y actividades de aprendizaje que ayudarán al alumno a entender mejor los conceptos y relacionarlos con la ocupación de job broker. Una vez que el futuro job broker ha pasado por todos los módulos, debería tener una idea completa del trabajo, sus diferentes facetas y la forma de proceder para ser un job broker exitoso.

Aquí tienes los objetivos de aprendizaje que se tratarán en cada módulo.

<b>1. El contexto del mercado laboral de la UE y las oportunidades de empleo</b>	
1	Describir la información del mercado laboral actual en términos de tendencias y necesidades.
2	Identificar la educación, la formación y los planes de apoyo al empleo, los incentivos, los periodos de prácticas y otras formas de apoyo especializado.
3	Identificar las políticas y los recursos para recabar información relevante sobre el mercado laboral.
4	Describir las políticas públicas relevantes y las prioridades en relación a la financiación y la organización de los servicios de job brokering.
5	Comprender la interconexión entre el empleador, el solicitante de empleo y el organismo agente que financia en el proceso del job-brokering.
6	Especificar y explicar la relevancia del job brokering de las asociaciones clave de los empleadores, organismos y especialistas del sector.
<b>2. Trabajar de forma efectiva con los empleadores</b>	
7	Combinar las necesidades de los “empleadores” y “solicitantes de empleo” con los planes de apoyo existentes.
8	Identificar las posibles soluciones en los problemas que puedan surgir con los empleadores o clientes, aplicando las técnicas más adecuadas y barajando distintas opciones para dar con la mejor solución.
9	Instruir a los empleadores para que entiendan y ajusten bien las necesidades de contratación.
10	Demostrar la habilidad para proporcionar, supervisar y evaluar la satisfacción del cliente como forma para mejorar el servicio de calidad que se le ofrece.
11	Métodos de reclutamiento (directos, indirectos, de terceras partes, etc.) para llegar a posibles candidatos y establecer contacto con los solicitantes de empleo y los empleadores.
12	Dar apoyo a las expectativas de los clientes, elaboración de perfiles y necesidades (empleadores y solicitantes de empleo) para identificar y analizar las mejores soluciones

	para la contratación entre los diferentes métodos existentes, de forma que se ajuste a lo que pide.
13	Técnicas de comunicación en lo referido a dar instrucciones, proporcionar feedback y practicar la escucha activa ("interviewing").
14	Utilizar los principios de colaboración para alcanzar los mejores resultados posibles para los empleados (trabajo colaborativo y cooperativo, networking)
<b>3. Trabajar con los solicitantes de empleo</b>	
15	Explicar el enfoque del empoderamiento. Trabajar con las fortalezas del cliente, no con sus debilidades. Conocimiento de los métodos.
16	Conocer las técnicas de coaching y clarificar las funciones y los principios de la cooperación. (elaboración de perfiles, evaluaciones de los solicitantes de empleo, técnicas de autoevaluación)
<b>3. Trabajar con los solicitantes de empleo</b>	
17	Conocer las técnicas de conversación y entrevista.
18	Conocer los actuales programas de apoyo y los planes de financiación.
19	Conocer otras instituciones y personas que ofrecen consejos y apoyo o prestan servicios de orientación.
20	Conocer las habilidades específicas y las necesidades de los diferentes grupos de solicitantes de empleo.
21	Conocer técnicas para gestionar los conflictos y técnicas para aliviar la tensión.
22	Conocer y ser consciente de la diversidad de temas (Carta de derechos fundamentales / Tratado de Lisboa)
23	Ser capaz de promover y afianzar al cliente.
24	Tener capacidad de autorreflexión del propio trabajo.
25	Ser capaz de contratar a los solicitantes de empleo
26	Ser capaz de comunicarse de forma eficiente y de resolver conflictos (escucha activa, conversaciones motivadoras)
27	Ser capaz de unir las destrezas de los solicitantes de empleo con las vacantes disponibles.
28	Ser capaz de desarrollar un plan de acción junto a los solicitantes de empleo.
29	Ser capaz de establecer contactos.
30	Trabajar en equipo

31	Motivar y empoderar a los jóvenes de forma profesional y responsable.
32	Ser capaz de trabajar de forma autónoma y simultánea con el equipo y con los demás contactos.
<b>4. Gestión de casos efectiva</b>	
33	Demostrar una gestión de casos efectiva respondiendo a las necesidades de los usuarios del servicio y proporcionar un seguimiento efectivo.
34	Explicar los principios de la gestión del tiempo en relación a la función del job broker.
35	Describir los principios de un trabajo en equipo efectivo y el impacto que puede tener en tu papel como job broker
36	Identificar los socios de referencia adecuados para la orientación y la progresión
37	Categorizar los diferentes grupos objetivo de los solicitantes de empleo / empleadores y sus necesidades específicas.
38	Desarrollar procedimientos efectivos, protocolos y estándares para asegurar un suministro del servicio de la mayor calidad.
<b>4. Gestión de casos efectiva</b>	
39	Planifica el día priorizando todas tus tareas para asegurar que cumples con todos los plazos establecidos.
40	Mantener las relaciones con otras partes interesadas y de forma especial con otros suministradores de servicios de job brokering para concentrar los recursos organizativos y desarrollar unos servicios que mejor satisfagan las necesidades de los grupos objetivo específicos.
41	Evaluación de uno mismo según los criterios de autoevaluación y decidir sobre las mejoras.
42	Demostrar la capacidad para proporcionar, supervisar y evaluar la satisfacción del cliente como medio para mejorar el servicio de calidad de atención al cliente.

## 2.2 ¿Dónde te encuentras? Una evaluación de las necesidades iniciales

### Herramienta para el análisis de las necesidades de formación

Principales tareas del puesto	¿Se requiere el desarrollo de destrezas / formación?		
	Si	Hasta cierto punto	No
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>			
• Conocimiento de la comunicación escrita, la comunicación verbal y comunicación mediante TIC para simplificar y aclarar toda la comunicación con los solicitantes de empleo y los empleadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conocimiento en el campo de los recursos humanos para ser capaz de ayudar a los solicitantes de empleo de una manera profesional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conocimiento del mercado laboral; cómo interpretar la situación actual y futura para ayudar a la contratación de trabajadores y formar a los solicitantes de empleo en los campos apropiados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conocimiento de coaching; ayudar a los solicitantes de empleo a mejorar, desarrollar y aprender nuevas destrezas, encontrar el éxito personal y alcanzar sus objetivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Principales tareas del puesto	¿Se requiere el desarrollo de destrezas / formación?		
	Si	Hasta cierto punto	No
• Técnicas de entrevista, escucha activa, conversaciones motivadoras y resolución de problemas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Habilidades de comunicación con las diferentes nacionalidades, diferentes mentalidades y diferentes religiones para evitar los prejuicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Habilidades de ventas, ser capaz de convencer a los solicitantes de empleo y empleadores para que miren las oportunidades relativas al mercado laboral en un espectro más amplio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Técnicas para leer las expresiones faciales y el lenguaje corporal y entender mejor los mensajes que transmiten los solicitantes de empleo y los empleadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Gestionar las emociones de los solicitantes de empleo y encauzarlas en la dirección adecuada para conseguir los objetivos deseados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Tener iniciativa y trabajar de forma organizada con un amplio espectro de solicitantes de empleo y empleadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>COMPROMISO</b>			
• Conocimiento de las políticas de publicidad y técnicas de networking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Reconocer la información del mercado laboral actual en lo referido a sus tendencias y necesidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Principales tareas del puesto	¿Se requiere el desarrollo de destrezas / formación?		
	Si	Hasta cierto punto	No
• Conocimientos de educación o de los planes de apoyo al empleo y la formación, así como de prácticas laborales y otros planes de apoyo e incentivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Tener conocimientos de los diferentes métodos de contratación (directos, indirectos, métodos de terceras partes, etc.) para alcanzar a los potenciales candidatos y establecer contacto con los solicitantes de empleo y los empleadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Tener conocimiento de los procesos de contratación y selección de personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Describir las reglas sobre derecho laboral básicas y los prerequisites.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Diseñar, llevar a cabo y participar en eventos de networking y actividades encaminadas a desarrollar unos vínculos fuertes con los clientes (solicitantes de empleo y empleadores)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Diseñar y llevar a cabo actividades para involucrar a los empleadores en distintas actividades y así aumentar la efectividad de la entrada de trabajadores en las vacantes del mercado laboral.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Combinar las necesidades de los clientes con los planes de apoyo existentes tanto para los solicitantes de empleo como con los empleadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Aplicar diferentes métodos de contratación para casar las necesidades de los empleadores con el perfil laboral de los solicitantes de empleo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Identificar nuevas oportunidades de negocio y convertir en vacantes de forma efectiva, basadas en las necesidades de contratación y las expectativas de los empleadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Principales tareas del puesto	¿Se requiere el desarrollo de destrezas / formación?		
	Si	Hasta cierto punto	No
• Supervisar los procesos de empleabilidad que conecta los solicitantes de empleo con los potenciales empleadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Dar instrucciones a los empleadores para que comprendan y adapten sus necesidades de contratación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>GESTIÓN DE CUENTAS</b>			
• Seleccionar: conocimientos sobre cómo seleccionar la información importante sobre los solicitantes de empleo y el mercado laboral.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Resumir – tener conocimientos sobre cómo resumir todo el conocimiento y toda la información.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Entrevistas: llevar a cabo una entrevista con los solicitantes de empleo y con los empleadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Apoyo: tener conocimiento para un apoyo óptimo de los solicitantes de empleo y los empleadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Evaluar: conocimientos para evaluar las necesidades de los solicitantes de empleo y los empleadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Estimar: conocimientos de cómo evaluar la situación del mercado laboral y la posición del solicitante de empleo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Evaluar: evaluar las características personales y las necesidades (realización del perfil del	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Principales tareas del puesto	¿Se requiere el desarrollo de destrezas / formación?		
	Si	Hasta cierto punto	No
solicitante de empleo).			
• Equilibrar: equilibrar las necesidades de los clientes (solicitantes de empleo y empleadores), eligiendo las vías de financiación cuidadosamente para asegurar que las obligaciones contractuales no les conducen a áreas que no conocen bien o que desconocen por completo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Comparar: comparar el potencial de cada solicitante de empleo con los deseos y expectativas de los empleadores.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Recomendar: recomendar al solicitante de empleo propuestas personalizadas para la posición adecuada en el trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Apoyo: apoyar las expectativas y necesidades de los clientes (solicitantes de empleo y empleadores) para identificar y analizar las mejores soluciones para la contratación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Proponer: proponer a los solicitantes de empleo los pasos adecuados para planificar las medidas (gestión de la información), las mejores medidas para el trabajo y el trabajo más apropiado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Organizar: habilidad para organizarse uno mismo, su trabajo, todo lo que los solicitantes de empleo y los empleadores necesitan para una inserción laboral satisfactoria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Soluciones: encontrar las mejores soluciones para los clientes (los solicitantes de empleo y los empleadores)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Principales tareas del puesto	¿Se requiere el desarrollo de destrezas / formación?		
	Si	Hasta cierto punto	No
<b>COACHING Y MENTORING</b>			
• Conocimientos y comprensión de las consultas sobre la vida laboral.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conocimientos y comprensión de la comunicación en términos de proporcionar instrucciones, feedback y práctica de la escucha activa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conocimiento y concienciación sobre la mejora del rendimiento para el usuario mediante el establecimiento de objetivos de rendimiento, un trabajo de reflexión para aclarar los objetivos, recompensando las mejoras, haciendo frente a los fallos mediante la motivación y evaluando las fortalezas y debilidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Conocimiento y comprensión de las relaciones en términos de empatía mediante la construcción de la confianza, motivando a los usuarios, trabajando con cada uno los problemas personales y haciendo frente a las situaciones difíciles de la forma correcta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Comprender como llevar a cabo la gestión, respondiendo a peticiones concretas de los usuarios y realizando un seguimiento adecuado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Proporcionar orientación, feedback y apoyo para asegurar un rendimiento exitoso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Establecer y aclarar los objetivos con el usuario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Desarrollar un plan para cumplir con las tareas y responsabilidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Principales tareas del puesto	¿Se requiere el desarrollo de destrezas / formación?		
	Si	Hasta cierto punto	No
• Asegurar que los miembros / personas poseen una definición clara y comprenden sus funciones y responsabilidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Nivelar las expectativas de los miembros / gente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Fomentar y proporcionar feedback para la mejora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Motivar a los solicitantes de empleo para que tengan unos objetivos definidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Empatía: inteligencia emocional con los solicitantes de empleo y los empleadores para alcanzar y nivelar sus objetivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>TRABAJO ASOCIATIVO</b>			
• Los programas y servicios de apoyo existentes para los solicitantes de empleo, así como los planes de financiación para el apoyo de los solicitantes de empleo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Los sectores empresariales o los empleadores específicos que ofrecen oportunidades laborales para los solicitantes de empleo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Otros proveedores de servicios de job brokering en la región y comparación del suministro de sus servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Categorizar los diferentes grupos objetivo de los solicitantes de empleo / empleadores y sus necesidades específicas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Principales tareas del puesto	¿Se requiere el desarrollo de destrezas / formación?		
	Si	Hasta cierto punto	No
• Distinguir a las diferentes partes interesadas (solicitantes de empleo, empresas, suministradores de servicios de job brokering y de medidas de apoyo para los solicitantes de empleo, centros de FP, organismos de financiación pública, etc.), así como sus diferentes razones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Identificar a los grupos objetivo específicos, los posibles socios de colaboración y los competidores o nichos en el mercado laboral.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Construir relaciones a largo plazo con posibles socios de colaboración o con organismos de financiación para el apoyo de medidas de los solicitantes de empleo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Relacionarse con otros proveedores de servicios de job brokering, organismos de financiación, etc. para identificar las lagunas en el suministro de los servicios para los solicitantes de empleo (discapacitados) y grupos específicos de solicitantes de empleo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Debatir con otros proveedores de job brokering sobre qué grupos específicos de solicitantes de empleo y/o empleadores se deberían concentrar los diferentes servicios y adaptar los de la propia organización para optimizarlos a las necesidades específicas de los grupos objetivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Desarrollar de forma conjunta procesos de comunicación, formas de trabajo y estándares como base para unos servicios de job brokering de gran calidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Ser responsable de la construcción de relaciones a largo plazo y cooperar con otros proveedores de servicios de job brokering, empresas y organizaciones que prestan su apoyo a los solicitantes de empleo, centros de FP, organismos de financiación pública,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Principales tareas del puesto	¿Se requiere el desarrollo de destrezas / formación?		
	Si	Hasta cierto punto	No
etc.			
• Relacionarse con otras partes interesadas y especialmente con otros proveedores de servicios de job brokering para concentrar los recursos organizativos y desarrollar los servicios que mejor sirven para las necesidades específicas de los grupos objetivo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>PROFESIONALIDAD</b>			
• Explicar qué se entiende por buenas maneras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hacer una lista con los posibles valores profesionales (responsabilidad, rendición de cuentas, integridad, confidencialidad, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Recordar y explicar los principios de atención al cliente y las técnicas (empatía, escucha activa...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hacer una lista con las técnicas para construir autoconfianza y obtener un mayor éxito laboral trabajando como job broker.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Describir el tono de voz y el lenguaje corporal que se debería utilizar en caso de conflicto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Definir la cultura del puesto de trabajo y hacer una lista con sus características. Explicar por qué es importante ser consciente de esta cultura cuando trabajas como job broker.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Hacer una lista con los principios principales de la gestión del tiempo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Principales tareas del puesto	¿Se requiere el desarrollo de destrezas / formación?		
	Si	Hasta cierto punto	No
• Describir los principios del trabajo en equipo efectivo (ej: el equipo como entidad, valorar a cada miembro del grupo, aclarar las funciones de cada uno, establecer objetivos, comunicación efectiva, tener iniciativa y recompensar los esfuerzos, verlo como un proceso para el aprendizaje, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Establecer criterios para la autoevaluación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Aplicar los principios de atención al cliente y técnicas como la escucha activa y la empatía para asegurar la satisfacción del cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Evaluar las expectativas de los clientes utilizando las técnicas y herramientas adecuadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Llevar a cabo transacciones y comunicaciones en la empresa manteniendo lo acordado en el marco ético.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Aplicar adecuadamente los principios de resolución de problemas para resolver las discrepancias o disputas que puedan surgir con los empleadores y clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Identificar posibles soluciones en los problemas con los empleadores y clientes y aplicar las técnicas oportunas para sopesar las opciones y llegar a la mejor solución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Utilizar los principios de colaboración para alcanzar las mejores soluciones posibles para los empleadores y clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Planificar el día asegurando que se cumplen todos los plazos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Evaluarse uno mismo en base a los criterios de autoevaluación y decidir sobre su mejora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Principales tareas del puesto	¿Se requiere el desarrollo de destrezas / formación?		
	Si	Hasta cierto punto	No
• Demostrar un compromiso organizativo tanto con los empleadores como con los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Demostrar la habilidad para proporcionar, supervisar y evaluar la satisfacción del cliente como forma para mejorar la calidad en el servicio de atención al cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Apreciar la importancia y demostrar concienciación sobre la cultura del puesto de trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Plan de acción

*Ahora que ya has completado este ejercicio, tienes el comienzo de un “plan de acción”. Tienes las áreas en las que un job broker va a trabajar, así que para este perfil laboral necesitarás experiencia laboral, desarrollo profesional o formación.*

*El siguiente paso es revisar los materiales en el programa curricular. Esto ayudará de dos formas: (a) Serás capaz de revisar esas competencias que sientes que ya tienes, pero también trabajar con materiales relevantes para “comprobar” y (b) identificar aquellas cosas que parecen las más relevantes para las lagunas que se han identificado anteriormente.*

*Al final del proceso, cuando hayas completado el programa curricular, vuelve a evaluar el TNA de arriba y haznos saber las áreas que tú has identificado que necesitan un mayor desarrollo y que crees que el currículo no ha cubierto.*

## AGRADECIMIENTOS Y DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

*El presente proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación (comunicación) es responsabilidad exclusiva de su autor. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.*

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

