



El Estado del
Arte de la
Formación en
Chile
2010

FUNDACIÓN 
élogos



VI PANEL ANUAL EN GRANDES EMPRESAS



Con la colaboración de:



Con datos de:



Certificación:





FUNDACIÓN 
élogos

Fundación élogos



Actualmente, la actividad económica y empresarial se encuentra inmersa en un proceso de profunda transformación. La revolución tecnológica, la digital, sin precedentes en la historia reciente, y los cambios en los patrones de demanda de familias y empresas se constituyen en los pilares de una nueva economía basada en el conocimiento.

Hace veinticinco años nació la primera versión del sistema operativo que hoy ocupa el 90% de los computadores. Hace veinticinco años sólo los expertos en tecnología utilizaban computadores. Hoy nuestra realidad laboral y gran parte de nuestra forma de relación social se da a través de la tecnología.

Estas nuevas relaciones económicas transforman el funcionamiento de todos los mercados, entre ellos, el mercado de trabajo. La consolidación del trabajo en red, como forma organizativa y productiva típica de la economía del conocimiento, es la traslación al mundo laboral de los cambios más generales que irrumpen sobre el conjunto de la sociedad.

Podemos distinguir tres rasgos característicos:

- 1.- Una notable exigencia formativa que sitúa al aprendizaje continuo y a la formación en el puesto de trabajo en el centro del desarrollo profesional.
- 2.- La flexibilidad organizativa.
- 3.- El hecho que la retención del personal con talento sea uno de los retos de las organizaciones que, frecuentemente, implica un elevado grado de exigencia y compromiso con el proyecto empresarial.

Vemos entonces que la alta dirección debe sumar una nueva realidad a sus tareas, "Gestionar el Conocimiento". Se comienza a reconocer que tan importante como administrar la producción de un bien o un servicio, es el conocimiento diferencial de cómo realizarlo, cómo mejorarlo y cómo maximizar el valor agregado para asegurar la continuidad del negocio.

En línea con esto, el gobierno chileno, a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, expresa dentro de sus objetivos concretos aumentar la productividad y empleabilidad del trabajador a través de la capacitación y además, se propone empoderar a las personas para permitir que éstas decidan por sí mismas en materia de capacitación.

Favorecer la autogestión individual de la formación y el acceso a la misma es una responsabilidad de los actores sociales y los poderes públicos con injerencia en materia de formación. Quererse formar y esforzarse en adquirir los conocimientos y habilidades que de la formación se desprenden es una decisión unipersonal.

El presente estudio trata sobre los cambios que se producen en Chile en el contexto de la capacitación y la velocidad de adquisición de nuevas tecnologías en el ámbito.

Creemos que el "saber" y el "saber hacer", el acceso al conocimiento en definitiva, es absolutamente imprescindible en nuestro ámbito laboral.

La formación continua y la capacidad de compartir y transmitir conocimiento ocupando las redes sociales es una realidad que ya está entre nosotros.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Wilner', with a large, sweeping underline that extends across the width of the signature.

Daniel Wilner

Director General de élogos SurLatam



Índice

Fundación élogos

Daniel Wilner – Director General de élogos Surlatam 4

Prólogo

José Ramón Pin Arboledas / Angela Gallifa Irujo. IESE 7

Presentación y objetivos del estudio 10

Resumen ejecutivo 12

Principales cifras de la capacitación 14

Metodologías de capacitación 16

Áreas formativas desarrolladas 17

Tendencias en cuanto al desarrollo de proyectos 18

Evolución del e-learning en las Grandes Empresas 19

Utilización de plataformas e-learning 20

La externalización de la formación 21

Alternativas de outsourcing para los próximos años 22

Condicionantes en la elección de una consultora 23

Aspectos valorados en una consultora de formación 24

Anexos 25



Prólogo



Prólogo



Por tercer año consecutivo, la colaboración entre IESE y élogos da lugar a la VI Edición del Panel Anual e-learning y capacitación en grandes Empresas Chilenas. Son dos los datos que confirman el avance de la economía y, consecutivamente de la formación de las personas en el país andino. Por un lado, el indicador realizado en IESE sobre la penetración de las tecnologías en cinco países de Latinoamérica, ISI1, prevé el aumento del PIB chileno

hasta alcanzar un 6% en 2010, acompañado de incremento de los servicios TIC: Chile despuntó en ventas minoristas online, consiguiendo el mayor incremento interanual (45,8%) hasta USD 152 dólares anuales por persona. En Equipamiento, Chile mantuvo su liderazgo en ordenadores (421 apartados cada mil personas) y en servidores (6,6 unidades por millar de personas).

Al mismo tiempo, y en el contexto del lanzamiento de la agenda gubernamental “Chile país desarrollado: más oportunidades y mejores empleos”, el presidente de Chile Sebastián Piñera impulsa las acciones para que la nación andina sea un país desarrollado en 2018.

“Tenemos una misión alcanzable, que antes que termine esta década Chile sea el primer país de América Latina que logre dejar atrás el subdesarrollo y derrotar la pobreza. Es una meta difícil que exigirá sacar lo mejor de nosotros mismos, pero estamos convencido que es alcanzable y factible”, dijo Piñera, según indica el diario La Nación.

Piñera indicó que un país desarrollado es “mucho más que alcanzar ingreso per cápita de US\$24.000 al igual que los países del sur de Europa. Significa tener un país con desarrollo integral y sustentable, derrotando la pobreza”.

El presidente chileno enfatizó que lograrán el objetivo mediante “una agenda con metas y plazos específicos para alcanzar los resultados. La sociedad moderna exige cuatro pilares nuevos, como es mejora la calidad del capital humano capacitando a 5 millones de trabajadores, dar un salto en ciencia y tecnología, cultura de la innovación y emprendimiento y finalmente una profunda modernización del Estado y flexibilización de nuestra sociedad”, informa el mismo medio.

Vemos que las necesidades de formación crecen exponencialmente, a medida que se acelera el cambio tecnológico. Además, la formación ha dejado de ser privilegio de unos pocos para convertirse –en gran parte, gracias a la tecnología– en un bien accesible a muchos. Este panorama

dibuja un nuevo contexto de necesidades y posibilidades, de retos y oportunidades, en el que un estudio como el presentado por élogos aporta un gran valor.

Y es que, si el mundo de la formación se ha transformado radicalmente, en contenidos y en metodología, dicha transformación no hubiera sido posible sin el desarrollo tecnológico y, lo que es más importante, la aplicación de estos avances al mundo formativo. No cabe duda de que esta es una de las claves de la actual accesibilidad a la formación. El e-learning aporta, en primer lugar, unas posibilidades de accesibilidad a la formación impensables hace algunos años.

Estos cambios conllevan una transformación en la oferta de formación, en lo que respecta a la metodología: Adaptación a las nuevas necesidades.

Y no se trata de sustituir unos métodos por otros. Una de las conclusiones que se extrae del estudio de élogos es que se mantiene la pluralidad de métodos. Sesiones presenciales, e-learning, formación a distancia... Lo importante es utilizar el canal y el método apropiado para que cada persona y cada organización desarrolle plenamente su potencial.

Porque cuando hablamos de formación hablamos de desarrollo de personas, de talento, de capacidad para aportar valor.

Recomiendo la lectura y el análisis de los datos aportados por el estudio que está en sus manos. Es la fotografía actual y más relevante, futura de la inversión en talento de nuestras empresas.



José Ramón Pin Arboledas

Profesor del IESE – Business School

Dirección de Personas en las Organizaciones

Angela Gallifa Irujo

Directora del CELA, Centro para la Empresa en Latinoamérica del IESE

Presentación y objetivos del estudio

INTRODUCCIÓN



Con ánimo de compartir la información y ayudar al entendimiento y desarrollo de la capacitación en Chile, presentamos la “VI Edición del Panel Anual e-learning y Capacitación en las Grandes Empresas Chilenas”.

Los resultados de este año vuelven a confirmar la progresiva incorporación de las nuevas tecnologías en el área de la capacitación con la mayor utilización de las plataformas de aprendizaje y el aumento de la capacitación online (e-learning).

En concreto, el informe aporta información detallada sobre:

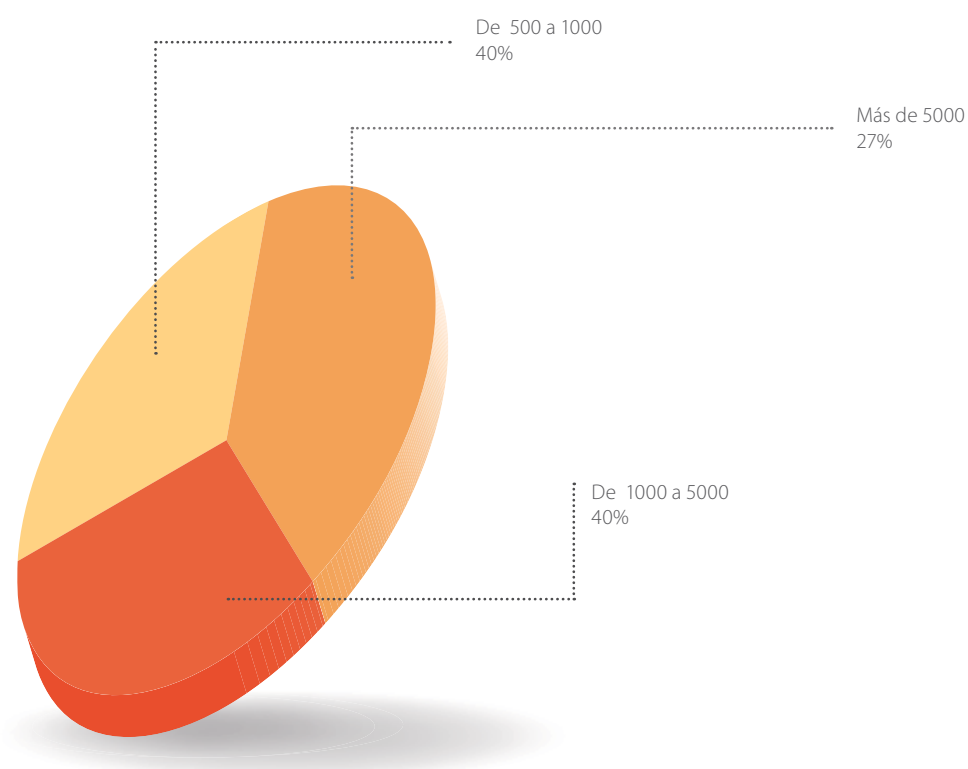
- Principales cifras de la capacitación
- Metodologías de capacitación utilizadas
- Contenidos de la capacitación
- Gestión de la capacitación
- Evolución del e-learning y uso por áreas temáticas

Este estudio se ha realizado en colaboración con IESE Business School de la Universidad de Navarra (España) a través de su centro de investigación CELA (Centro para la Empresa Latinoamericana del IESE).

La información aportada se refiere al presente año 2010. En aquellos casos que la información 2010 no estaba totalmente disponible en el momento de la entrevista, se ha realizado una estimación de los datos a partir de la información facilitada por los entrevistados.

PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- Objetivos: Conocer y analizar las principales cifras en el sector de la capacitación.
- Conocer el grado de implantación del e-learning, su evolución y tendencias.
- Universo: Grandes Empresas (más de 500 empleados) a nivel Nacional.
- Público Objetivo: Responsables de Capacitación.
- Tamaño de la Muestra: 30 entidades de más de 500 empleados.
- Metodología: Entrevistas personales y vía Internet.
- Otras Fuentes: Se han añadido datos del sector basados en estudios realizados por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).



Resumen Ejecutivo

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN

El gasto total en capacitación, incluida la financiación vía SENCE, ascendió, en 2010, a 237 millones de dólares. Incremento de casi el 6% respecto a 2009. Aumenta el gasto por empleado (USD 207) recuperando prácticamente el nivel de 2008 (USD 209).

METODOLOGÍAS

La implantación del e-learning como metodología de capacitación continúa creciendo. En Chile el e-learning supone el 18% de la capacitación en horas impartidas en las grandes empresas (incremento del 13% respecto a 2009). El e-learning, junto a la modalidad blended representa 22%.

MERCADO EXTERNALIZADO

Las Grandes Empresas externalizan el 58% de su presupuesto de capacitación. El porcentaje que se externaliza disminuye en 5 puntos respecto a 2009 (63%).

La principal partida que se externaliza es la correspondiente a impartición.

CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN

Se mantiene como área más impartida la de Productos, Servicios y Procesos. En 2010 este área reduce su peso relativo pasando del 42 al 39%.

Tecnologías de la Información, Liderazgo y Habilidades, y PRL, Calidad y Medio ambiente le siguen en importancia.

Idiomas y PRL, Calidad y Medio Ambiente experimentan un fuerte crecimiento en el presente año 2010.

UTILIZACIÓN DE PLATAFORMAS E-LEARNING

El grado de utilización de plataformas, en paralelo con la mayor utilización del e-learning, crece en 3 puntos porcentuales en el presente año respecto al anterior (utilizan plataforma el 85% de las grandes empresas).

En 2010 se reduce el grado de implantación de las plataformas tipo alquilada (ASP), que sigue siendo el tipo más utilizado (51% de las grandes empresas).



ALTERNATIVAS DE OUTSOURCING PARA LOS PRÓXIMOS AÑOS

Dentro de las alternativas posibles de outsourcing planteadas, el área ascendente es el de idiomas.

El Diseño de Contenidos se mantiene como principal área en cuanto a proyectos de outsourcing, aunque perdiendo peso respecto al 2009.

CONDICIONANTES EN LA ELECCIÓN DE UNA CONSULTORA

El equipo humano, encargado de desarrollar el proyecto es el principal aspecto valorado por las empresas para decidir la contratación de un proveedor de servicios de capacitación.

La capacidad y la innovación, son los siguientes elementos que condicionan la decisión de compra.

ASPECTOS MÁS VALORADOS EN UNA CONSULTORA

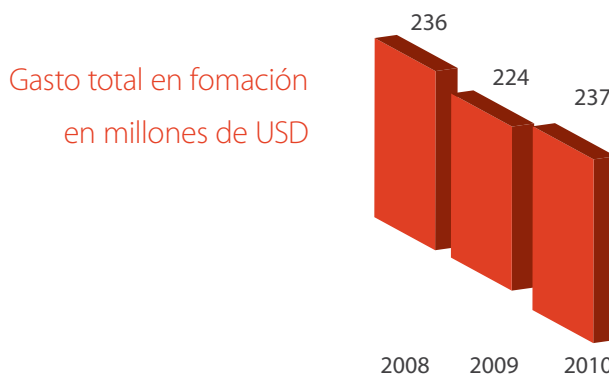
La calidad del equipo profesional y la experiencia en los servicios ofrecidos son los aspectos más valorados por las empresas a la hora de contratar una consultora. El siguiente punto en importancia es el establecimiento de relaciones a largo plazo para desarrollar nuevas soluciones de valor de forma continua.

La capacidad de certificar y la solidez y envergadura de la empresa son los aspectos menos valorados.

Principales cifras de la capacitación

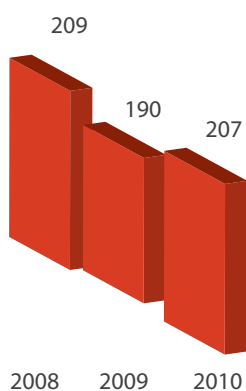


- El gasto total en capacitación, incluida la financiación vía SENCE, ascendió a 237 millones de dólares en 2010. Esta cifra representa un incremento del 6% respecto a 2009.
- El número de horas de capacitación por empleado capacitado pasa de 41 en 2009 a 46 en 2010.
- El costo hora de capacitación por empleado se incrementa en un 9%, hasta situarse en los 207 dólares por trabajador capacitado al año.

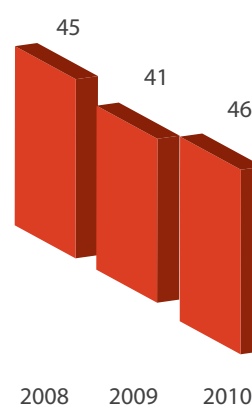


PRINCIPALES CIFRAS DE LA CAPACITACIÓN	2008	2009	2010
GASTO TOTAL EN FORMACIÓN EN MILLONES DE DÓLARES	236	224	237
GASTO POR EMPLEADO CAPACITADO EN DÓLARES	209	190	207
HORAS DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO CAPACITADO Y AÑO	45	41	46
PRESUPUESTO EXTERNALIZADO	66%	63%	68%

Gasto por empleado capacitado en Dólares



Horas de capacitación por empleado capacitado al año

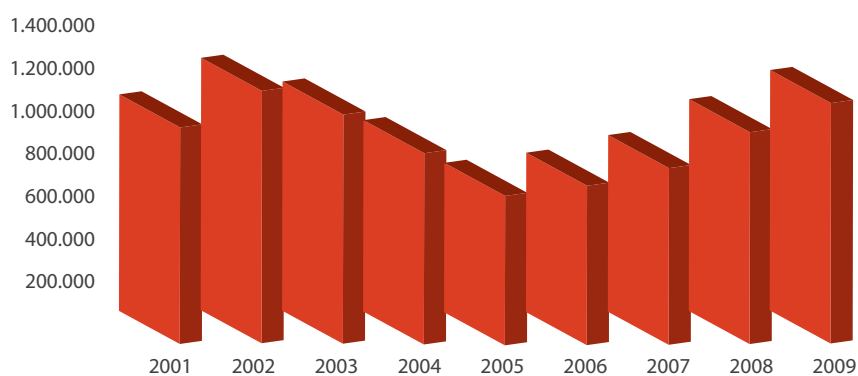


La capacitación en las empresas, en el presente año 2010, se recupera del descenso producido el año anterior, alcanzando los valores de 2008.

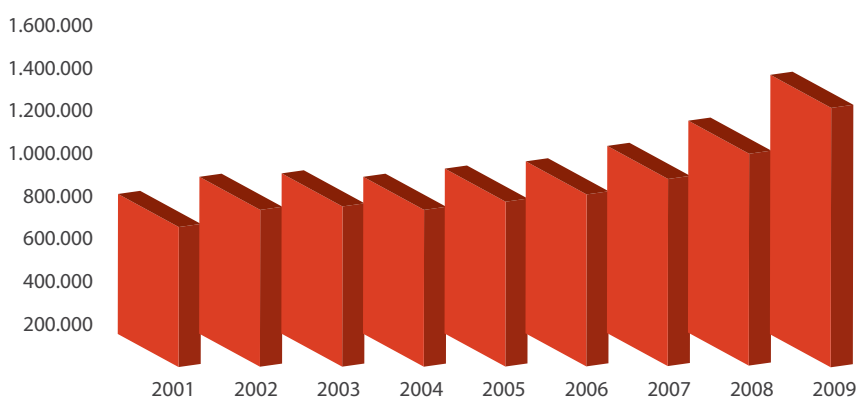
- Según la información del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), a través de esta entidad se invirtieron en 2009 235,7 MM USD en capacitación, un 75% financiado por el estado y un 25% por las empresas. Esta inversión supone un incremento del 13% respecto al año 2008.
- El número de trabajadores formados alcanza un máximo hasta situarse en 1.147.700.
- En 2009 se mantiene la tendencia de años anteriores en cuanto a la disminución del número de empresas que recurrieron al financiamiento público (total o parcial).

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Trabajadores capacitados vía franquicia tributaria	756.080	846.870	866.204	856.751	893.964	932.000	1.018.482	1.147.700	1.420.700
Presupuesto total (SENCE y emp. priv en MM pesos)	104.245	120.825	110.024	91.363	71.406	76.100	84.700	101.548	115.195
Número de empresas que usan franquicia tributaria	81.790	110.703	79.239	26.713	18.180	16.653	15.687	15.473	14.929
Media número de trabajadores capacitados por empresa	9	8	11	32	49	56	65	74	95

Evolución del presupuesto total (SENCE y empresas) en millones de pesos



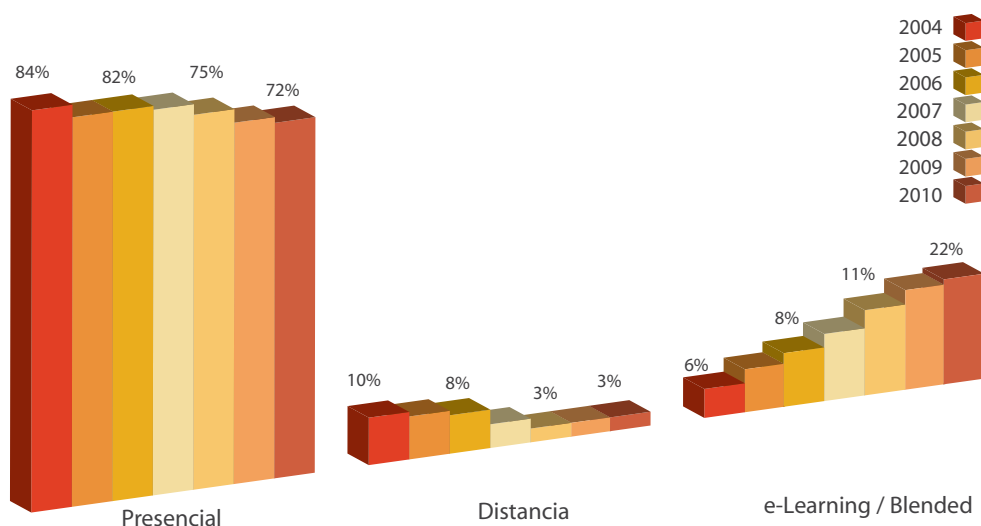
Evolución de trabajadores capacitados a través del SENCE





METODOLOGÍAS DE LA CAPACITACIÓN

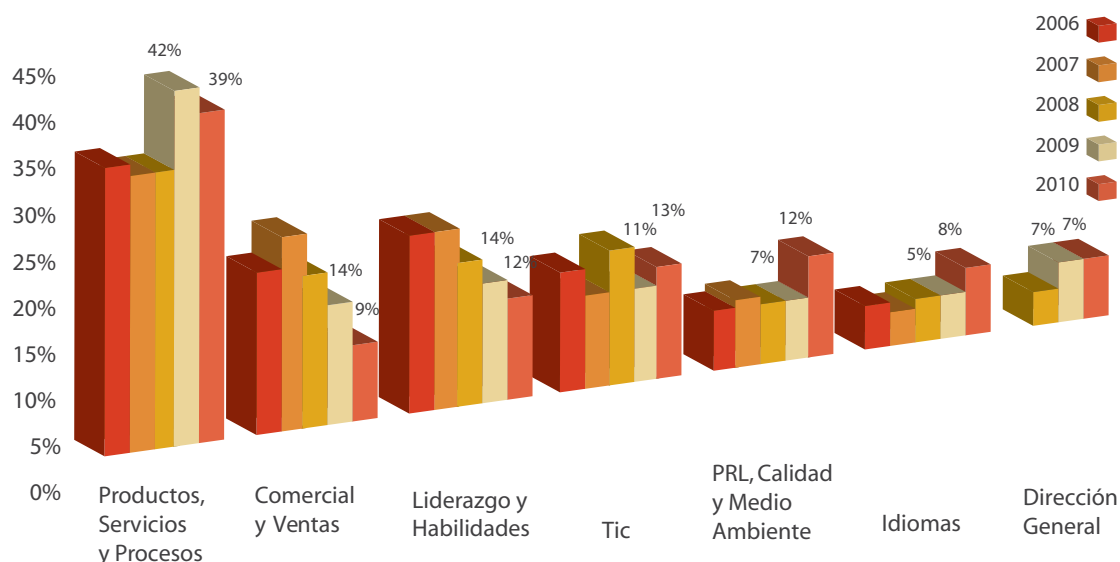
Evolución de las metodologías de capacitación en porcentaje sobre el total de horas de capacitación



- La implantación del e-learning/blended como metodología de capacitación sigue creciendo dentro de las grandes empresas. El peso de esta modalidad ha aumentado 16 puntos en los últimos cinco años, llegando al 22% de la capacitación. A pesar de este avance se mantiene el diferencial con España (24,4% en 2008).
- La metodología presencial sigue mostrando una tendencia decreciente situándose en 2010 en el 72%. Sigue siendo la metodología más utilizada.
- La modalidad a distancia tradicional se mantiene en el 3%.

ÁREAS FORMATIVAS DESARROLLADAS

Evolución de las áreas de capacitación de capacitación en porcentaje sobre el total de horas de capacitación



- Se mantiene como área más impartida la de Productos, Servicios y Procesos, aunque con un descenso de tres puntos respecto al año anterior.

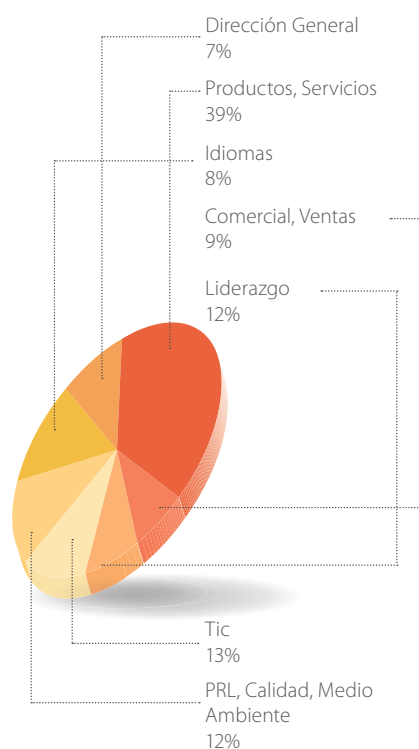
- Comercial y Ventas y Liderazgo y Habilidades, muestran una tendencia decreciente desde el 2007, perdiendo relevancia como áreas de capacitación. Comercial y ventas pasa del 14 al 9%.

- Tecnologías de la Información, incrementa su peso respecto al año anterior. En 2010 este área supera a Comercial y Ventas en lo que respecta a horas impartidas.

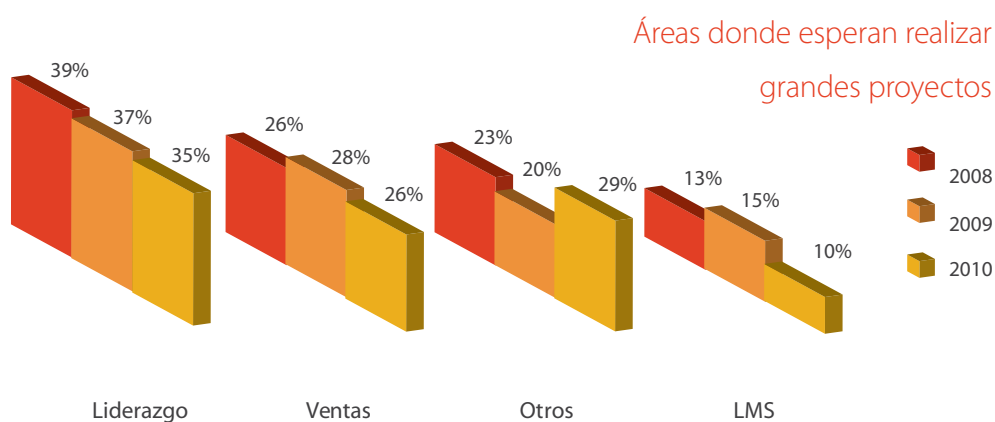
- Idiomas y PRL, Calidad y Medio Ambiente experimentan un fuerte crecimiento en el presente año.

- La capacitación en el área de Dirección se mantiene respecto al año anterior.

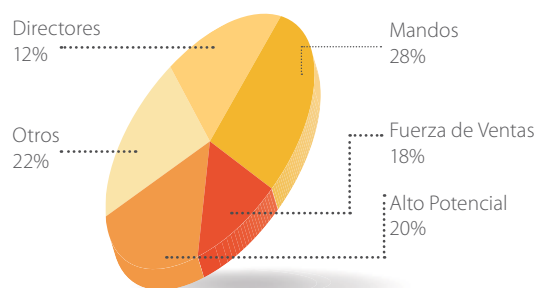
Distribución 2010



TENDENCIAS EN CUANTO AL DESARROLLO DE PROYECTOS



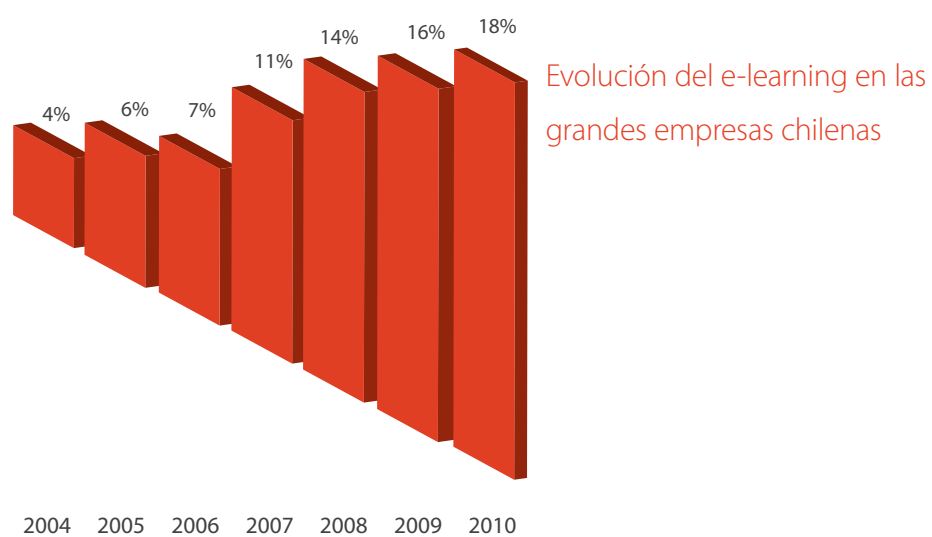
Colectivos a los que dirigen los proyectos de liderazgo previsto 2010



- Las empresas chilenas se siguen planteando prioritariamente el desarrollo de grandes proyectos en el área de liderazgo y dirección, aunque en menor medida que en 2009 y 2008.
- Disminuyen respecto a 2009 los proyectos previstos en el área de Ventas, situándose al nivel de 2008.
- El principal colectivo al que se dirigen los proyectos de Liderazgo es el constituido por los mandos intermedios, si bien en menor medida que en 2009, año en el que los cuadros intermedios eran el destino del 39% de los proyectos. El único colectivo que aumenta respecto a 2009 es el englobado en otros, que pasa del 8% a 22%. Lo anterior se explica a partir de una ampliación en cuanto a las personas a las que se dirige la capacitación (técnicos, responsables de proyectos, otro personal).
- La progresiva implantación de las plataformas LMS implica una disminución de este tipo de proyectos respecto a los años anteriores.
- Es en el apartado de otros proyectos, donde se registra un crecimiento, mostrándose así un mayor abanico y especialización a la hora de abordar nuevos proyectos.



EVOLUCIÓN DEL E-LEARNING EN LAS GRANDES EMPRESAS



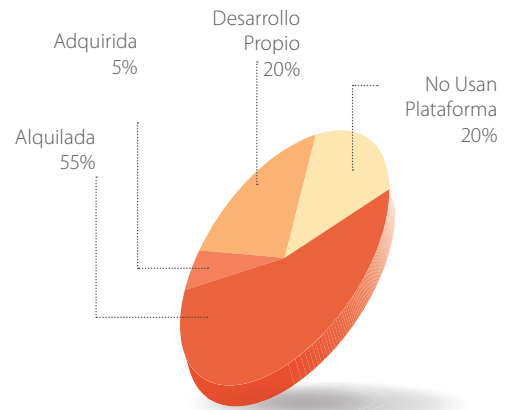
● La modalidad e-learning representa, en el presente año 2010, el 18% del total de horas de capacitación impartidas por las grandes Empresas Chilenas.

● Superada la fase de introducción, en la que se dan importantes crecimientos, el e-learning modera su alza. En 2009 el crecimiento respecto al año 2008 fue del 14%, mientras en 2010 este crecimiento se redujo al 13%.

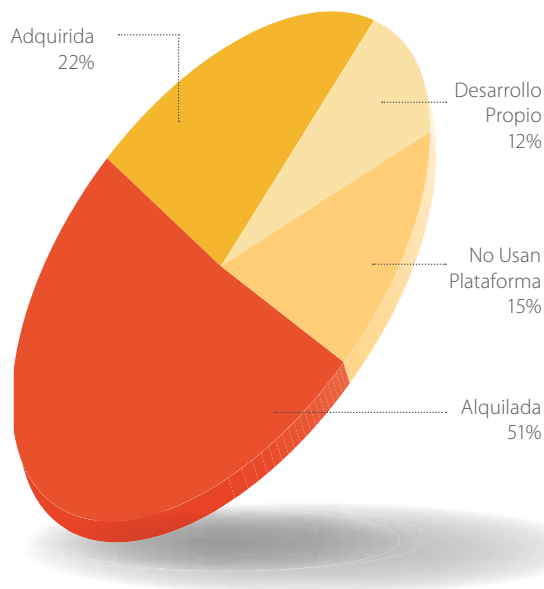
● El e-learning junto con la modalidad Blended llega al 22% en 2010.

UTILIZACIÓN DE PLATAFORMAS E-LEARNING

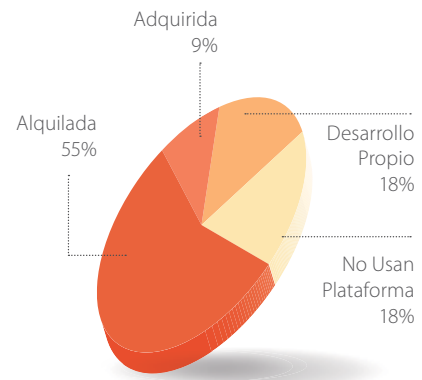
Tipo de plataformas utilizadas 2008



Tipo de plataformas utilizadas 2010



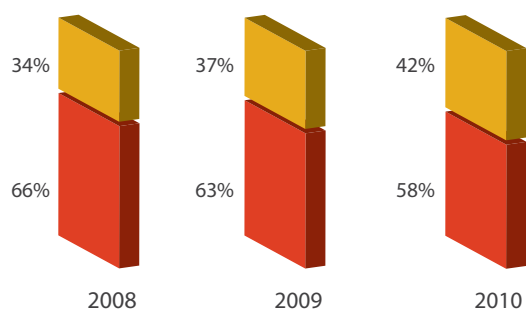
Tipo de plataformas utilizadas 2009



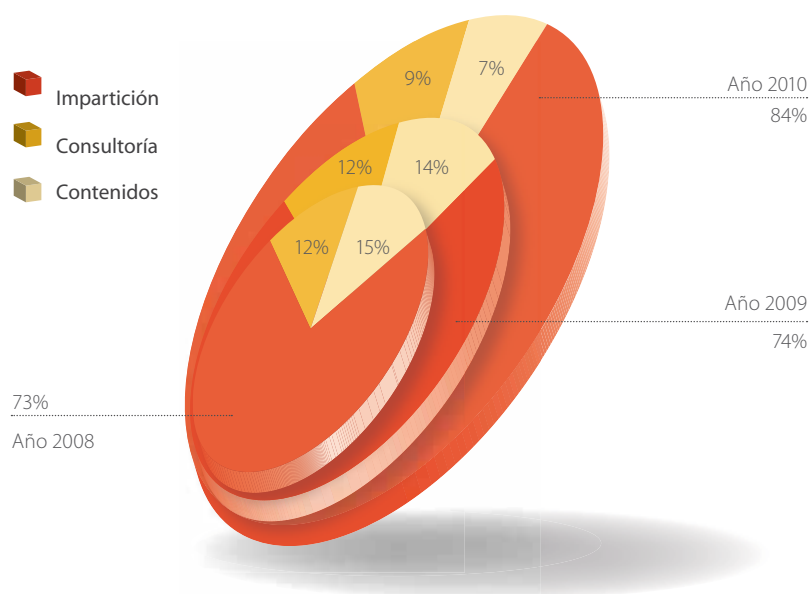
- El grado de utilización de plataformas, en paralelo con la mayor utilización del e-learning, crece en 3 puntos porcentuales en el presente año respecto al anterior (utilizan plataforma el 85% de las grandes empresas).
- En 2010 se mantiene el grado de implantación de las plataformas tipo alquilada (ASP), que sigue siendo el tipo más utilizado (51% de las grandes empresas).
- Crece fuertemente la utilización de plataformas adquiridas (pasa del 9% en 2009 al 22% en 2010), y disminuye la implantación de plataformas de desarrollo propio (pasa del 18% al 12%).

LA EXTERNALIZACIÓN DE LA FORMACIÓN

Presupuesto de capacitación que se externaliza en porcentaje



Distribución presupuesto externalizado según destino y año

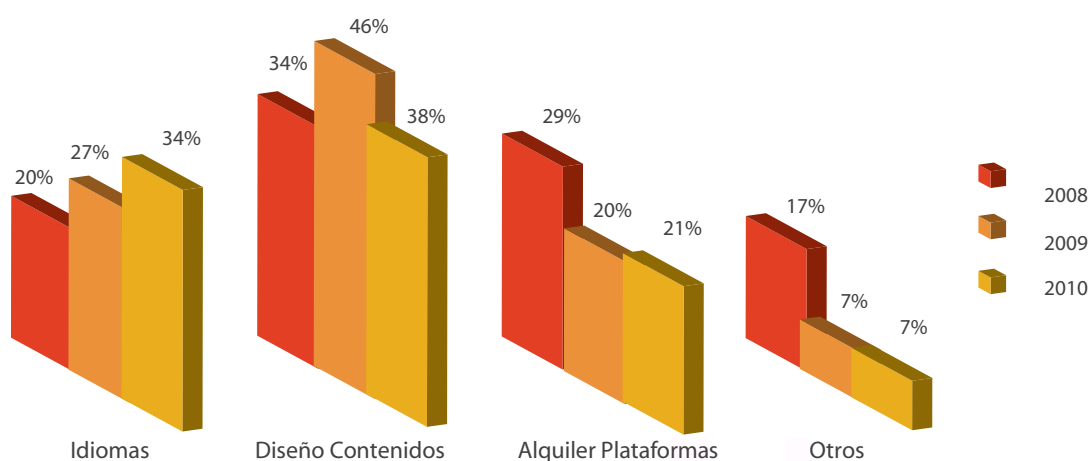


- El porcentaje del presupuesto que se externaliza sigue decreciendo hasta situarse en el 58%.
- La principal partida que se externaliza es la correspondiente a impartición, partida que absorbe el 84% del presupuesto externalizado, con un crecimiento de 10 puntos porcentuales respecto a 2009.
- Las otras partidas, especialmente la de contenidos, disminuyen en el conjunto del presupuesto externalizado.

ALTERNATIVAS DE OUTSOURCING PARA LOS PRÓXIMOS AÑOS

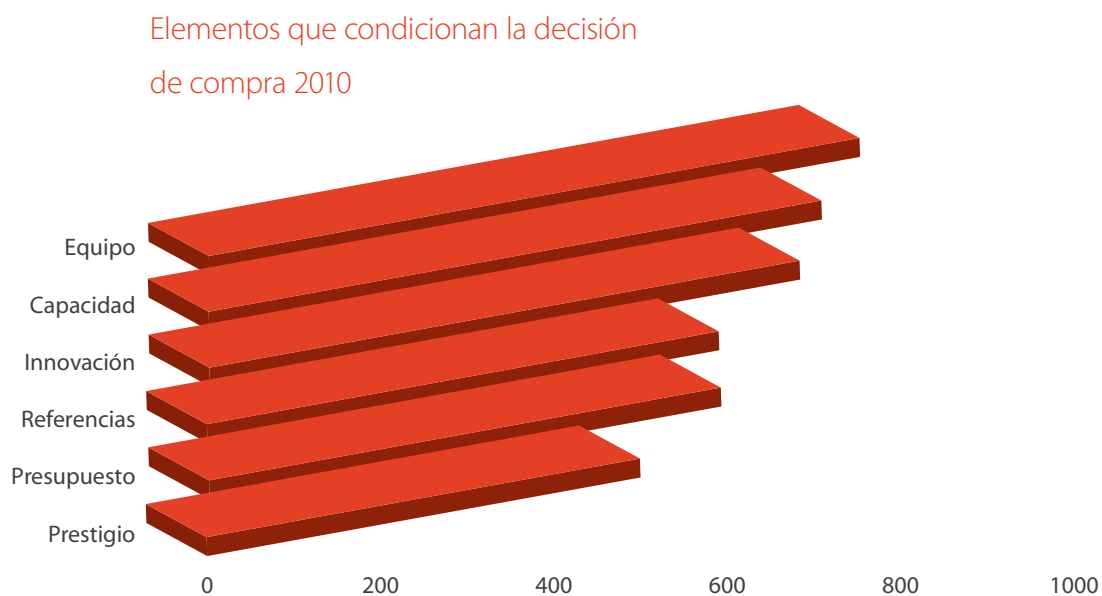


Posibles alternativas de outsourcing en el futuro



- Dentro de las alternativas posibles de outsourcing planteadas, el área ascendente es el de idiomas.
- El Diseño de Contenidos se mantiene como principal área en cuanto a proyectos de outsourcing, aunque perdiendo peso respecto al 2009.
- El Alquiler de plataformas, como área de outsourcing mantiene su peso relativo
- En el área de otros destacan menciones como liderazgo, trabajo en equipo y ventas.

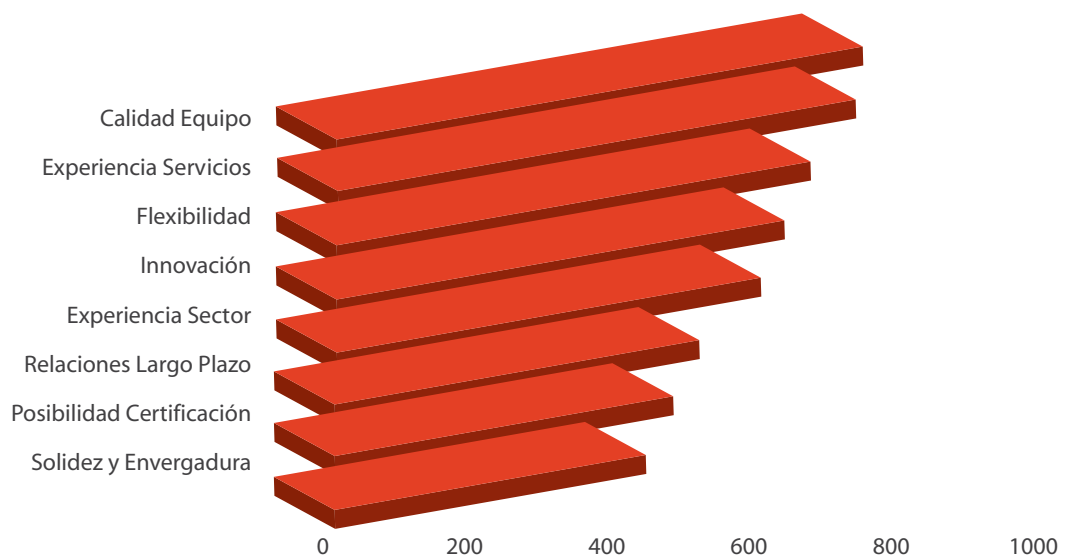
CONDICIONANTES EN LA ELECCIÓN DE UNA CONSULTORA



- El equipo humano, encargado de desarrollar el proyecto es el principal aspecto valorado por las empresas para decidir la contratación de un proveedor de servicios de capacitación.
- La capacidad y la innovación, son los siguientes elementos que condicionan la decisión de compra.
- En el presente año, probablemente como consecuencia de un mayor conocimiento de los proveedores, las referencias (en el sector, contenido, colectivo, etc.) ocupan un 4º lugar, junto al presupuesto como aspecto a considerar la hora de la contratación de servicios.
- El prestigio del proveedor es el aspecto menos tenido en cuenta por las empresas a la hora de contratar.

ASPECTOS MÁS VALORADOS EN UNA CONSULTORA DE FORMACIÓN

Valoración aspectos de una consultora de formación



● La calidad del equipo profesional y la experiencia en los servicios ofrecidos son los aspectos más valorados por las empresas a la hora de contratar una consultora. El siguiente punto en importancia es el establecimiento de las relaciones a largo plazo para desarrollar nuevas soluciones de valor de forma continua.

● La capacidad de certificar y la solidez y envergadura de la empresa son los aspectos menos valorados.



VIÉC

Anexos



Acerca de élogos



élogos es la consultora de habla hispana **líder de formación y desarrollo de personas en España y Latinoamérica**, con 25 años de experiencia y 40,6 M€ de facturación en 2009. Cuenta con más de **300 profesionales y 200 colaboradores**, y oficinas en **España, Chile, Brasil y México** para realizar proyectos de alcance global. Trabaja con **más de 400 clientes**: empresas (24 del IBEX-35), Administración Pública y Agentes Sociales. Sus soluciones se orientan a mejorar los resultados de sus clientes a través del **desarrollo de las personas**; para ello, establece relaciones a largo plazo de socio, e **invierte 3M€ anuales en I+D+i** para mejorar y renovar su portafolio de soluciones.





Presencia Nacional

Chile/Santiago de Chile

Av. Providencia, 929 – 2º Piso
Providencia - Santiago de Chile
T +56 2 595 47 00 • F: +56 2 595 47 01

Presencia internacional

México/México D.F.

Horacio 340 Piso 4B
Chapultepec Morales, Del. Miguel Hidalgo
11570, México DF
T + 52 (55) 5566 0495 / 5250 7409

México/Monterrey

Vasconcelos 316 Oriente L21
Col. Sierra Madre, 64250
San Pedro Garza Garcia Nuevo León - Monterrey
T + 52 81 8100 9400 / 8378 5704
F + 52 81 8378 5619

España

Madrid

Condesa de Venadito, 1
28027 Madrid
T +34 914050406 • F +34 914050700

Valencia

San Vicente Mártir, 90 - 3º
46007 Valencia
T +34 963513486 • F +34 963511208

Andalucía

Almirante Lobo, 2 - 4º I.
Sevilla Center Edificio Cristina
41001 Sevilla
T +34 954502904 • F +34 954503880

Murcia

Av. Teniente Montesinos, 8 - Torre A - 4ª Pl.
30100 Murcia
T +34 968964910 • F +34 968 87 97 95

Brasil/São Paulo

Av. Chucri Zaidan 940 - 16o
anda Market Place
Il Cep 04583-906 Brooklin - São Paulo - SP
T +55 11 5095-342

Cataluña

Vía Laietana, 45 - 5º
08003 Barcelona
T +34 935529940 • F +34 935529949

Galicia

Fernando III El Santo, 32 - bajo
Centro Empresarial Compostela
15701 Santiago de Compostela
T +34 981553358 • F +34 981 55 39 97

Baleares

Company, 4 - 1o C
07014 Palma de Mallorca
T +34 871945734 • F +34 871945734

Las Palmas de Gran Canaria

C/ Buenos Aires, nº 3
35002 Las Palmas de Gran Canaria.
T +34 928 432 150
F +34 928 384820

