



El Modelo de Aseguramiento de la Calidad crea y coordina estándares de calidad compartidos para la industria de los proveedores de formación continua en el país. Este modelo permite a la industria de la capacitación, promover una cultura que asegure calidad en las organizaciones, y así garantizar el aprendizaje de las personas.

## Editorial



Andrea Orellana  
Socia Directora ConTalento

### La calidad de la formación y su impacto en nuestro capital humano: Es hora de avanzar

Recientemente conocimos dos ranking sobre capital humano que ubican a Chile en posiciones muy bajas respecto a sus pares: la versión 2016 del [Ranking Talento Mundial](#), preparado por la escuela suiza de negocios IMD, posiciona a nuestro país en el puesto número 47 entre 61 países. Y, el [Índice de Dominio del Inglés](#) realizado por EF en 72 países, nos ubica en la posición 42, retrocediendo 6 puntos respecto de la medición anterior.

El primer caso deja en evidencia la falta de inversión y desarrollo de nuestros profesionales y su preparación. En el caso de la enseñanza del inglés, considerada una habilidad vital en el mundo, existe una clara debilidad desde la perspectiva de una competencia básica y fundamental para el desarrollo de los profesionales en Chile y a nivel internacional.

Esto, que a simple vista nos parecen nuevas mediciones respecto de comparaciones internacionales, en realidad es un potente reflejo de la urgencia con que requerimos abordar la modernización de nuestro sistema de formación continua hacia una mirada de futuro, que profundice sobre la calificación y la calidad que necesitamos para la formación de nuestro capital humano.

Como país, debemos avanzar hacia el desarrollo de un sistema de formación continua como un espacio en donde podamos potenciar nuestros talentos para el futuro, accediendo a una formación de calidad e innovadora para nuestros trabajadores y trabajadoras. Un aspecto fundamental es el desarrollo y madurez de las instituciones formativas en donde se destaque la calidad y eficiencia en sus procesos, pero otro aspecto muy relevante es que las empresas y sus trabajadores gestionen su formación desde una mirada estratégica para el desarrollo. Aquí radica la importancia de fortalecer un espacio de discusión y crecimiento, donde tanto proveedores de formación continua, como empresas receptoras del servicio, aseguren un trabajo con estándares internacionales y que aumenten la competitividad del país.

## Entrevista



Claudio Muñoz - Presidente Telefónica Chile

### Claudio Muñoz: “La educación continua en nuestro país es la clave de la evolución social”

*El actual presidente de Telefónica, Claudio Muñoz Zúñiga, nos da su visión sobre la formación continua en nuestro país, asegurando que existen los espacios para desarrollarla, pero que debiera avanzar hacia el uso de tecnologías y el aseguramiento de la calidad en este proceso*

#### ¿Cómo evaluaría la calidad de la formación continua en nuestro país?

La formación continua en nuestro país es la clave de evolución social y de las personas. Desde el mundo empresa, tenemos el deber de sumarnos de forma activa en la mejora de estos procesos, para seguir impulsando el perfeccionamiento continuo y el desarrollo de las personas.

En relación a la calidad de la formación continua, se evidencian mejoras significativas en su acceso, ya sea a través de los diversos programas de fomento a la empleabilidad y capacitación mediante el financiamiento SENCE o bien de la amplia gama de oferta y centros de formación y flexibilidad en el financiamiento.

En un entorno donde la oferta es tan amplia, resulta fundamental crear estrategias diferenciadoras de calidad, sobre todo aquellas orientadas a adoptar las últimas tendencias del mundo digital y aprovechar al máximo las oportunidades que este nos ofrece. Creo que el mayor desafío de la formación continua en nuestro país es evolucionar con agilidad para el desarrollo de habilidades transformadoras para el desempeño en esta era digital. La invitación es a imaginar un país donde todas las personas tengan acceso a una formación continua de calidad y que permita mejorar la vida de las personas mediante el desarrollo de competencias digitales. Tengo la convicción que la tecnología es una gran palanca para este desafío.

#### ¿Se refleja esa opinión en el capital humano de Telefónica?

El principal propósito de la capacitación en Telefónica es el desarrollo de nuestro capital humano, hemos avanzado mucho en esta materia con dos focos claros: El primero de ellos es brindar oportunidades de aprendizaje significativos enfocados en mejorar la productividad y empleabilidad de las personas; mientras que el segundo tiene que ver con el desarrollo de una cultura de aprendizaje continuo donde fomentamos la disciplina del aprender, de modo que cada persona asuma un rol activo en su proceso de formación y comprenda que la capacidad y velocidad de aprendizaje es un atributo diferencial.

Nuestra estrategia de capacitación es digital, ofreciendo robustos y modernos planes de formación a través de plataformas online, donde nos esforzamos por estar en la vanguardia en desarrollo de contenidos y entornos de aprendizaje colaborativo. Por otro lado, promocionamos fuertemente las oportunidades que el mundo digital nos ofrece, donde en temas formativos los MOOC llegaron a cambiar las reglas del juego, pues el acceso a una formación de alto estándar internacional ya no es una barrera, sino una gran oportunidad a disposición de quienes asuman el desafío y tengan la disciplina de ser protagonistas de su desarrollo.

#### ¿Qué expectativa tiene de la formación del capital humano en su empresa?

La capacidad de aprendizaje acelerado es un motor de transformación, que permite a las empresas liderar su entorno y en la industria de las telecomunicaciones donde el desarrollo es exponencial, se convierte en una ventaja competitiva y en un elemento estratégico.

Por lo anterior contar con un alto estándar en formación es crear capacidades para el futuro. En esta línea quisiera destacar a nuestro programa Formación Dual en telecomunicaciones, donde apostamos por mejorar la calidad de la educación técnico profesional de la industria y a su vez materializar los sueños de nuestros jóvenes reduciendo la brecha social e impulsando el desarrollo del país. En ese sentido, en Telefónica trabajamos para ser un gran equipo comprometido con nuestro aprendizaje y que trabaja para crear las capacidades del futuro.

#### ¿Qué importancia le atribuye al aseguramiento de la calidad en los programas de formación continua?

El aseguramiento de la calidad debe ser inherente a cualquier proceso, más aún cuando se trata de un tema tan relevante como la formación. El modelo de capacitación de Telefónica considera procesos estructurados y metodicos para resguardar el cumplimiento de los objetivos de cada actividad formativa con foco en asegurar la generación de resultados e impacto positivos en el negocio y en el capital humano.

#### En este sentido, ¿Cómo considera que el proyecto MAC beneficia a las empresas y su capital humano?

El proyecto MAC podría beneficiar de forma positiva a las empresas pues la calidad es la que diferencia un gasto en formación de una inversión. El primero se enfoca sólo en cumplir con la ejecución de la actividad, mientras que asegurar la inversión implica resguardar y evaluar cada variable que propicia el aprendizaje y de esta forma asegurar los resultados y la mejora continua de los procesos de formación.

## Opinión



### Aportando a Chile con los estándares de calidad

“Forma bien a tu gente para que pueda marcharse, pero trátalos mejor para que quieran quedarse”, esta frase del empresario estadounidense Richard Branson, refleja la mirada que debiera tener nuestro país sobre la educación continua. Entender que las personas son el aspecto clave de cualquier organización y entregarles las herramientas que agreguen valor en sus lugares de trabajo, sólo puede traer beneficios personales y colectivos.

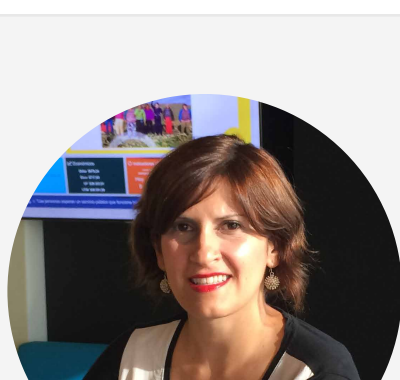
Es cierto que existe conciencia sobre la importancia de potenciar el capital humano en el mundo para aumentar la competitividad de los países, pero en Chile aún faltan medidas concretas que mejoren los estándares de la educación continua. En este sentido, el proyecto CT-MAC que se está llevando a cabo, es un paso concreto en este desafío.

El principal objetivo de este proyecto es desarrollar un Modelo de Aseguramiento de la Calidad para las Empresas de Formación Continua. Y de este modo generar una mejor conexión entre estas empresas, sus clientes y las necesidades de formación. Así será posible crear un marco de aseguramiento de calidad para los oferentes de capacitación en Chile e identificar los factores relevantes para las empresas, que potencien un modelo de compra considerando parámetros de calidad y no sólo el factor precio bonificado por Sence (valor hora).

Con CT-MAC es posible incorporar el uso de criterios objetivos de evaluación de las empresas de formación continua y de los programas de capacitación, de modo de facilitar la toma de decisiones en el desarrollo de los planes de las empresas clientes. En el contexto anterior, los beneficios son múltiples y para todos los actores: empresas de formación continua, sus clientes y finalmente las personas que participan de los procesos de formación, generando un círculo virtuoso de mayor productividad y mejor desarrollo para todos.

Sergio Concha, Socio Deloitte

## Miradas



Gabriela Pozo  
Jefa de Capacitación  
Lipigas

Nuestra experiencia en las jornadas de trabajo con el proyecto CT-MAC fue excelente, hay mucho espacio para discutir, dado que es una mejora innovadora al mercado de la capacitación. Además, es un espacio de colaboración interempresa muy interesante.

Nuestra expectativa se encuentra en poder conocer y adoptar algunas buenas prácticas de otras de las empresas participantes, junto con querer reforzar la comunicación de la gestión de nuestro equipo de Capacitación, para que las personas eleven la percepción de nuestro trabajo.

Se suma también el desafío de identificar y medir algún indicador que muestre cuantitativamente nuestra tarea en capacitación.



Jaime Fernández  
Director Ejecutivo  
Asyste

En las primeras jornadas de trabajo del proyecto CT-MAC he podido apreciar un trabajo profesional por parte del equipo de consultores, la experiencia ha sido grata y muy enriquecedora. Esto ha permitido hacer un levantamiento de procesos críticos y de buenas prácticas de los OTEC, lo que sin duda facilitará la construcción de parámetros medibles que den cuenta de una oferta de capacitación de calidad.

El resultado de este proyecto será un gran aporte en la toma de decisiones de los OTEC, porque se establecen variables de calidad que hoy la industria no considera. La calidad de un organismo se evalúa con indicadores muy subjetivos y en una industria tan competitiva y con productos poco diferenciados, es de suma importancia fijar parámetros medibles no sólo desde el punto de vista de la ejecución de los cursos que los OTEC desarrollan, sino también de su gestión institucional.