

Calificaciones & Empleo

n° 90 año 2015

Las PyME se interesan cada vez más en los efectos de la formación

Interrogadas sobre sus prácticas de evaluación, las empresas aparecen cada vez más atentas a los efectos de las formaciones que implementan. Si bien la proporción de empresas que organizaron formaciones para sus asalariados evolucionó poco entre 2005 y 2010, se declaran más sensibles a los vínculos entre sus esfuerzos de formación y sus resultados económicos. Desde este punto de vista, las pequeñas empresas no van a la zaga.

economía
recursos humanos
evaluación
formación profesional
reforma encuesta
empresa

Delphine Beraud
(Céreq)

La reforma de la formación profesional intenta modificar la actitud de las empresas y sus prácticas en materia de formación. Al suprimir la obligación de gasto a título del plan de formación, la ley del 5 de marzo de 2014 apunta a que las empresas aprehendan la formación como un factor pleno de competitividad. Ambiciona volver a las empresas más atentas a su política de formación permitiendo un ajuste más flexible a sus restricciones económicas.

Las encuestas europeas CVTS (recuadro) permiten aproximarse a la manera en que las empresas perciben la formación y con qué fines forman a los asalariados. Además, muestran que las empresas buscan evaluar las formaciones seguidas por su personal y esto de varias maneras. Estos procedimientos de evaluación pueden constituir indicadores de la atención prestada a los efectos de las formaciones, inclusive si no permiten observar el detalle de los instrumentos o las modalidades. Es necesario constatar que entre 2005 y 2010, esta preocupación, ya presente, se refuerza inclusive antes de la aplicación de la reforma de 2014.

Los criterios de evaluación propuestos por la encuesta corresponden a tres entradas distintas. La medición de la satisfacción es una apre-

ciación de la formación realizada "en caliente" por los pasantes. Difiere de una evaluación de la adquisición de las competencias, cuyo objetivo es determinar si los formados se apropiaron de los saberes dispensados durante la formación. Finalmente, la evaluación del impacto de la formación sobre el desempeño económico de la empresa o el rendimiento de los asalariados busca captar la eficacia de las formaciones en términos de retorno de inversión para las empresas (mejora de la productividad, de la calidad, etc.). Estos criterios son más o menos fáciles de objetivar pero todos pueden interpretarse como indicadores del grado de atención prestado por las empresas a los efectos de formación.

Empresas más interesadas en los efectos de las formaciones

En 2010, como en 2005, tres cuartas partes de las empresas forman por lo menos a uno de sus asalariados, y la proporción de las que declaran evaluar los efectos de las formaciones está en alza. En este período las prácticas de evaluación parecen difundirse notablemente más rápido en las pequeñas empresas que en las grandes. En 2010 las brechas entre pequeñas y grandes empresas tienden así a reducirse.

Cuadro 1 • Las prácticas de evaluación de las formaciones utilizadas por las empresas en 2005 y 2010

Tamaño de la empresa	Proporción de empresas formadoras (%)		Proporción de las empresas formadoras que evalúan el impacto de la formación sobre....							
	2005	2010	...la satisfacción de los asalariados* (%)		...la adquisición de las competencias* (%)		...el desempeño económico* (%)		...el desempeño de los asalariados* (%)	
			2005	2010	2005	2010	2005	2010	2005	2010
10 a 49 asalariados	69	72	43	65	36	39	15	22	40	43
50 a 249 asalariados	98	95	54	67	41	44	11	20	43	46
250 a 499 asalariados	69	97	69	86	50	49	18	17	45	45
500 asalariados y más	69	99	78	90	49	50	15	19	44	45
Total	74	76	46	66	37	40	14	21	41	44

Campo: total de las empresas formadoras de 10 asalariados y más, en 2005 y 2010. *conciene sólo a las empresas formadoras.

Lectura: 43 % de las empresas formadoras de 10 a 49 asalariados evalúan la satisfacción al término de la formación en 2005, esta tasa alcanza 65 % en 2010, es decir un alza de 50 %. Fuente: CVTS 3, CVTS 4.

En 2005, el 46% de las empresas formadoras evalúan la satisfacción de los pasantes al terminar las formaciones. Cinco años más tarde esta proporción llega a 66%. En el mismo período, la proporción de empresas que declaran evaluar los impactos de las formaciones sobre el desempeño económico pasa de 14 a 21%. Son los dos criterios de evaluación que sufren el mayor crecimiento. La atención prestada a la adquisición de las competencias al terminar las formaciones y la evaluación de los desempeños individuales progresa también, pero menos, en el período (cuadro 1).

Estas evoluciones pueden revelar una mayor vigilancia por parte de las empresas – especialmente de las más pequeñas – sobre todos los gastos en un contexto económico difícil. Pueden también ser la señal de una atención particular sobre la calidad de las formaciones. En efecto, cualquiera sea el criterio, se observa un vínculo significativo entre la declaración de una práctica de evaluación de las formaciones y la de una exigencia cualitativa: la probabilidad de evaluar las formaciones aumenta cuando las empresas declaran asegurarse de su calidad por medio de la utilización de organismos certificados o cuando forman regularmente formadores internos (cuadro 2). Es posible reconocer la consecuencia de un desarrollo de una ingeniería de formación que incluye las prácticas de evaluación, pesando especialmente sobre las pequeñas empresas cuando están en posición de subcontratación respecto de estructuras más grandes. También se pueden ver modificaciones propias a los organismos formadores que evalúan las formaciones que dispensan a sus clientes o la influencia de las OPCA y de las consultoras que alentaron estas prácticas.

Para continuar estas interpretaciones hay que concentrarse en los dos criterios que sufren los mayores incrementos entre 2005 y 2010 entre las empresas formadoras y que remiten a prácticas de evaluación muy diferentes. Es cierto que su desarrollo completa un conjunto de

herramientas de gestión de recursos humanos que ya existían dentro de las empresas. Pero por una parte la medición de la satisfacción permite recoger las impresiones de los beneficiarios sobre la calidad de las formaciones (pedagogía, respuesta a las expectativas, sensación de haber progresado...) y así seleccionar mejor los organismos formadores. Por otra parte, evaluar el impacto de la formación sobre el desempeño económico de las empresas puede significar que estas últimas estén cada vez más sensibilizadas a los efectos de las formaciones.

Un aumento importante de la medición de la satisfacción de los formados

Evaluar la satisfacción de los participantes al terminar su formación es una práctica que se ha generalizado en las grandes empresas, pero que se ha difundido particularmente en las empresas formadoras más pequeñas. En 2010, 9 de cada 10 empresas formadoras de por los menos 500 asalariados miden la satisfacción de los formados, mientras que en las de 10 a 49 asalariados lo hace el 65% de las empresas (cuadro 1).

La proporción de empresas que declaran medir la satisfacción aumenta con el tamaño. Esta evaluación es tanto más probable en la medida en que las empresas utilicen desde hace tiempo dispositivos de gestión de recursos humanos. Así, aquellas que realizan entrevistas individuales con el objeto de estimar las necesidades en formación, las que tienen servicios o personal dedicados a la formación, o inclusive las que tienen un plan de formación elaborado tiene una probabilidad de medir la satisfacción de los formados que aumenta sensiblemente. Las empresas que declaran que se utilizan normas de calidad en la actividad de producción o las que tienen objetivos económicos planificados también tienen una probabilidad mayor de recurrir a esta práctica de evaluación. Por otra parte, la medición de la satisfacción de los formados es tanto más

Empresas formadoras •
Empresas que formaron por lo menos a uno de sus asalariados el año pasado

CVTS • Continuing Vocational Training Survey (Encuesta sobre la formación profesional continua)

OPCA • Organismo paritario recaudador agregado

Las OPCA están a cargo de recaudar los fondos de la formación continua para financiar la formación de los asalariados

Cuadro 2 • Evaluación del impacto de la formación sobre la satisfacción de los asalariados y el desempeño económico de la empresa

Factor multiplicativo para una empresa formadora de evaluar la formación según el criterio de:

	Satisfacción	Desempeño económico
Tamaño de la empresa		
La empresa emplea 10 a 49 asalariados	0,6	2
La empresa emplea 50 a 249 asalariados	0,4	1,3
La empresa emplea 250 a 499 asalariados	0,7	1,1
La empresa emplea más de 500 asalariados	Réf.	Réf.
Estructura de empresa		
La empresa pertenece a un grupo	1,1	0,8
la proporción de ejecutivos en la empresa es superior a la proporción promedio	1,5	0,9
la proporción de obreros en la empresa es superior a la proporción promedio	1,0	1,0
Esfuerzo de formación		
Los gastos en formaciones de la empresa son superiores a la obligación legal	1,2	0,9
Los gastos en formaciones de la empresa son superiores a la obligación legal	1,2	1,1
Instrumentos RH destinados a la política de formación de la empresa		
La empresa o el grupo disponen de un servicio o personal dedicados a la organización de la formación continua	1,4	1,0
La empresa implementó un plan de formación	1,5	1,3
La empresa realiza entrevistas con el objeto de recoger informaciones sobre las necesidades en formación de sus asalariados	1,6	1,3
Instrumentos y procedimientos de producción de la empresa		
La empresa utiliza normas de calidad en su actividad de producción o de prestación de servicio	1,5	1,1
La empresa tiene objetivos económicos formalizados y planificados	1,2	1,2
La empresa utiliza métodos formalizados de resolución de los problemas en su actividad de producción o de prestación de servicio	1,1	1,4
Atención prestada a la calidad de las formaciones		
La empresa se asegura de la calidad de las formaciones mediante una formación regular de los formadores internos	1,5	1,9
La empresa se asegura de la calidad de las formaciones recurriendo a organismos formadores certificados (registros nacionales)	1,2	1,3

Campo: total de empresas formadoras de 10 asalariados y más, en 2010. Lectura: caeteris paribus, la probabilidad de evaluar la satisfacción al término de la formación se multiplica por 0,6 cuando la empresa emplea de 10 a 49 asalariados respecto de la que emplea 500 asalariados o más. En rojo, los valores significativos del modelo. Fuente: CVTS 4.

probable cuando la tasa de acceso a la formación es importante, pero no es significativamente más importante cuando la empresa tiene un nivel de gasto elevado (cuadro 2).

Hay que señalar que esta práctica de evaluación también es inducida por los organismos de formación, que sistematizan la medición de la satisfacción de sus clientes en el marco de su propio procedimiento de calidad. Si esta práctica desborda ampliamente el marco de los organismos certificados, la multiplicación de las normas de calidad en el ámbito de la formación profesional continua (desde octubre de 2010 existe una norma ISO específica para la formación, ISO 29990), incluyendo la aplicación sistemática de cuestionarios de satisfacción al término de los cursos contribuye a la difusión rápida de esta práctica.

La proporción creciente de empresas que declaran realizar esta medición se inscribe en un movimiento de producción de normas, ya sea por las empresas o los organismos de formación, y expresa en gran parte la difusión de los instrumentos de gestión de recursos humanos de las empresas.

Las PyME son sensibles al impacto de las formulaciones sobre su desempeño económico

En 2010, la evaluación del impacto de las formaciones sobre el desempeño económico concernía a una empresa de cada cinco. Las dificultades de producción de los resultados de semejante evaluación explican probablemente esta modesta difusión. Sin embargo, desde 2005 las empresas formadoras utilizan cada vez más este criterio de evaluación. Por otra parte, es sorprendente observar que la atención brindada al impacto de las formaciones sobre el desempeño económico es más frecuente en las empresas susceptibles de tener más dificultades para producir estas evaluaciones, a saber las más pequeñas (cuadro 1). Es por eso que cuando declaran evaluar los efectos de la formación, puede querer decir que son más sensibles sin que pueda saberse precisamente cómo lo traducen en los hechos.

Independientemente de las otras dimensiones consideradas, las empresas de 10 a 49 asalariados tienen una mayor probabilidad de evaluar el

Las modalidades de la encuesta CVTS

Las encuestas CVTS (Continuing Vocational Training Survey) interrogan a las empresas acerca de la formación profesional que financian parcialmente o en su totalidad para su personal. Estas encuestas europeas son conducidas en Francia por el Céreq en concertación con la DARES. Los que responden la encuesta son los jefes de empresa o los responsables de formación.

Las empresas que formaron por lo menos a uno de sus asalariados (74% del total de las empresas de por lo menos 10 asalariados en 2005 y 76% en 2010) son interrogadas sobre su práctica de evaluación de las formaciones según cuatro criterios: "Al término de una acción de formación, ¿la empresa mide el nivel de satisfacción de los participantes?"; "¿evalúa a los participantes para verificar la adquisición de competencias buscadas por la formación (con la ayuda de tests escritos o prácticos, realizados por el organismo formador o la empresa)?"; "¿mide su impacto sobre los desempeños económicos de la empresa mediante indicadores (el tiempo de producción, plazos, utilización de equipamiento, reducción de pérdidas...)?"; "¿evalúa el comportamiento profesional y/o el desempeño de los participantes (con la evaluación en el puesto de trabajo por parte del superior o un cuestionario)?".

Si la medición de la satisfacción remite a una práctica relativamente conocida y extendida (los cursantes responden un cuestionario "en caliente" sobre su satisfacción respecto de la formación, apenas termina), la evaluación de las competencias o del impacto sobre el desempeño económico corresponde a prácticas mucho más heterogéneas, cuyo contenido no es observable a partir de la encuesta.

desempeño económico al término de las formaciones que las empresas de tamaño superior. Así, son las empresas de 500 asalariados y más las que tienen menos probabilidades de evaluar la formación según este criterio.

Mientras generalmente se admite que las pequeñas empresas perciben la formación principalmente como una obligación presupuestaria, estos resultados muestran que una proporción creciente de entre ellas se preocupa hoy más por los efectos económicos de su política de formación.

La evaluación de las formaciones según su impacto sobre el desempeño económico de la empresa se ve favorecida cuando se realizaron un plan de formación o entrevistas individuales. Así, como para la medición de la satisfacción, la evaluación del impacto de las formaciones sobre el desempeño económico se extiende al mismo tiempo que los instrumentos de gestión de recursos humanos se difunden. Por otra parte, la atención prestada a los efectos económicos de las formaciones no tiene vínculo significativo con el nivel de gastos en formación de las empresas y no depende tampoco de la proporción de asalariados formados (cuadro 2).

La difusión dentro de las pequeñas empresas formadoras de la evaluación del impacto de las formaciones sobre el desempeño económico, en un período de estancamiento del esfuerzo global de formación, parece así revelar una preocupación creciente respecto de los efectos económicos de la inversión en formación.

¿Hacia una evolución de la relación de las empresas con la formación?

Si la evolución de la evaluación de la satisfacción en las empresas da cuenta masivamente de un movimiento de penetración de los instrumentos de gestión, parece que la mayor atención prestada a los impactos de las formaciones sobre el desempeño económico se difunde, sobre todo en las pequeñas empresas más allá de este movimiento general de equipamiento de la gestión de los recursos humanos y de la producción de normas. Así, en 2010, son las pequeñas empresas de 10 a 49 asalariados las que, cuando forman, declaran generalmente evaluar los impactos de las formaciones sobre su desempeño económico. La reforma de la formación profesional ¿reforzará esta atención prestada a los efectos de la formación? Más allá de la supresión de la obligación de gasto, la ley del 5 de marzo de 2014 inscribe de manera inédita los instrumentos de gestión de la formación en el código laboral. Las entrevistas profesionales regulares y obligatorias deberían contribuir a reforzar la articulación entre las necesidades de los asalariados y los de las empresas, pensando la formación como una palanca de esta articulación. Además, en el marco de esta reforma, las PyME deberían encontrar en las OPCA un actor esencial en la concepción de la política de formación.

La cuestión en adelante es saber cómo estos organismos continuarán la instrumentación de las empresas para medir los efectos de la formación. ■

Para saber más

« Les entreprises forment moins quand la conjoncture se dégrade », A. Checcaglini, I. Marion-Vernoux, C. Gauthier, P. Rousset, Céreq, *Bref*, n° 267, septiembre 2009.

Quand la formation continue, Céreq, 2014.

« Make or buy : les démarches de rationalisation de la gestion de la formation par les entreprises », J. Bonamy, A. Voisin, *Éducation permanente*, n° 126, 1996.

« Variété des politiques de formation continue dans les petites entreprises », I. Marion-Vernoux, Céreq, *Bref*, n° 310, mayo 2013.



C&E n° 90 ● Año 2015

Documento de trabajo resultado del Convenio entre el Centre d'études et de recherches sur les qualifications (Céreq) de Francia y el Centro de Estudios e Investigaciones Laborales (Ceil) del Conicet, Argentina.

Título original: *Les PME s'intéressent de plus en plus aux effets de la formation*, *Bref du Céreq*, n° 330 janvier 2015.

Director de la publicación
Alberto Lopez

Compaginación:
Pauline Tribout

Traducción
Irène Brousse

Supervisión técnica
Julio C. Neffa

Céreq: 10, place de la Joliette - CS 21321 - 13567 Marseille Cedex 02, Francia.
Tel. 04 91 13 28 28 / Fax 04 91 13 28 80

<http://www.cereq.fr>

Ceil (Conicet): Saavedra 15 P.B. - CP 1083 - Buenos Aires, Argentina.
Tel./Fax (5411) 4953 7651/9853
e-mail: publicaciones@ceil-conicet.gov.ar

<http://www.ceil-conicet.gov.ar>

ISSN 2119-0526



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE, DE
L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR ET DE
LA RECHERCHE

MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI,
DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
ET DU DIALOGUE SOCIAL