



Caja Costarricense de Seguro Social

Gerencia Médica

**Centro de Desarrollo Estratégico e Información en Salud y
Seguridad Social -CENDEISSS-**

Subárea Regulación y Evaluación

Microestudio de seguimiento sobre la transferencia e impacto posterior a la participación en actividades educativas avaladas por el CENDEISSS, período 2025

**Versión 1.0
Mayo, 2026**

Responsables de elaboración y aprobación		
Elaborado por:	Centro de trabajo	Firma
Michael Alfaro Jara	Subárea Regulación y Evaluación, CENDEISSS	
Aprobado por :	Centro de trabajo	Firma
Dr. Eduardo Zamora Méndez	Área de Planificación para el Desarrollo del Recurso Humano, CENDEISSS	

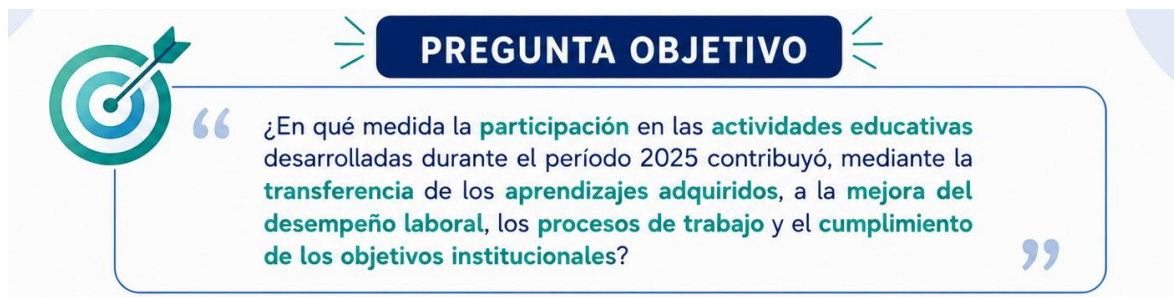
Tabla de contenidos

Pregunta objetivo	5
Imagen 1. Pregunta objetivo del microestudio	5
Presentación.....	5
Introducción	5
Alcances y limitaciones del microestudio	7
Alcance	7
Limitaciones.....	7
Limitación metodológica	7
Limitación asociada al autorreporte.....	8
Limitación derivada del diseño del estudio.....	9
Limitación asociada a la representatividad y extrapolación	9
Limitación al abordaje cualitativo.....	9
Descripción del microestudio	9
Enfoque y diseño metodológico	10
Descripción del instrumento de recolección de información	10
Descripción de las personas participantes en el microestudio	12
Imagen 2. Tasa de respuesta obtenida en el micro estudio	13
Imagen 3. Perfil de las personas participantes en el microestudio	14
Tabla 1. Distribución de frecuencias de los perfiles ocupacionales de las personas encuestadas .	15
Análisis de los datos.....	15
Pertinencia y calidad de la capacitación	16
Tabla 2. Percepción de las personas encuestadas sobre la pertinencia y calidad de la capacitación (n = 829)	16
Transferencia del aprendizaje	17
Tabla 3. Percepción de las personas encuestadas sobre la transferencia del aprendizaje (n = 829).....	19
Condiciones facilitadoras del entorno organizacional	20
Tabla 4. Percepción de las personas encuestadas sobre las condiciones facilitadoras del entorno organizacional (n = 829).....	20
Impacto en el desempeño individual	22

Tabla 5. Percepción de las personas encuestadas sobre el impacto en el desempeño individual (n = 829)	22
Impacto en el entorno laboral y organizacional.....	23
Tabla 6. Percepción de las personas encuestadas sobre el impacto en el entorno laboral y organizacional (n = 829)	23
Impacto en el servicio y en la persona usuaria final	24
Descripción de la aplicación del conocimiento adquirido	25
Dificultades para la aplicación del aprendizaje	27
Conclusiones	31
Recomendaciones.....	31
Referencias bibliográficas	32

Pregunta objetivo

Imagen 1. Pregunta objetivo del microestudio



Fuente: Elaboración propia con apoyo de inteligencia artificial generativa mediante ChatGPT.

Presentación

Este microestudio analiza, desde la **percepción de las personas participantes**, la alineación de las actividades educativas desarrolladas en el período 2025 con sus funciones y necesidades laborales, la claridad de los contenidos y la adecuación de la metodología utilizada. Asimismo, examina la aplicación de los aprendizajes adquiridos en el entorno de trabajo, considerando la incorporación de nuevas prácticas, el uso de herramientas, técnicas y procedimientos, la regularidad de dicha aplicación y las condiciones laborales que la facilitan o limitan, tales como la existencia de oportunidades y el apoyo del entorno.

Adicionalmente, el microestudio indaga los cambios percibidos en el desempeño laboral asociados a la capacitación, específicamente en términos de calidad del trabajo, eficiencia, seguridad profesional, resolución de problemas, organización, planificación y toma de decisiones. Finalmente, explora los efectos percibidos sobre el intercambio de conocimientos, el trabajo en equipo, el apoyo a otros funcionarios, la mejora de procesos de trabajo, el aporte a los objetivos institucionales y la calidad de la atención brindada a la población usuaria, así como las dificultades enfrentadas para transferir lo aprendido y las temáticas abordadas en las actividades educativas.

Introducción

La capacitación continua del personal constituye un componente estratégico para el fortalecimiento del desempeño profesional y el cumplimiento de los objetivos institucionales, particularmente en organizaciones de carácter público orientadas a la prestación de servicios esenciales a la población. En este contexto, resulta indispensable no solo planificar y ejecutar actividades educativas pertinentes, sino también dar seguimiento sistemático a la forma en que los aprendizajes adquiridos

se transfieren al entorno laboral y generan cambios percibidos en la práctica profesional y organizacional.

Desde esta perspectiva, la Subárea de Regulación y Evaluación reconoce la necesidad de contar con información válida y oportuna que permita valorar la alineación de las actividades educativas con las funciones laborales, la pertinencia de sus contenidos, la claridad y adecuación de las metodologías empleadas, así como las condiciones reales que enfrentan las personas participantes para aplicar lo aprendido en su quehacer cotidiano. Este tipo de análisis resulta clave para orientar la toma de decisiones en materia de planificación, mejora y priorización de la oferta educativa institucional.

El presente Microestudio de seguimiento sobre la transferencia e impacto posterior a la participación en actividades educativas avaladas por el CENDEISSS en el período 2025, surge como una iniciativa orientada a recoger la percepción de las personas participantes respecto a múltiples dimensiones directamente vinculadas con el proceso formativo y su aplicación en el trabajo. En particular, el estudio se centra en identificar en qué medida la capacitación recibida se correspondió con las necesidades reales del puesto, respondió a situaciones concretas de la práctica laboral y facilitó el aprendizaje mediante contenidos claros y metodologías adecuadas. Asimismo, indaga la aplicación efectiva de los aprendizajes, la incorporación de nuevas prácticas laborales, el uso de herramientas, técnicas o procedimientos adquiridos y la regularidad con que estos son utilizados en las actividades laborales.

Un aspecto central de este microestudio es el análisis de las condiciones del entorno laboral que influyen en la transferencia del aprendizaje, tales como la disponibilidad de oportunidades para aplicar lo aprendido y el apoyo recibido por parte del contexto organizacional. Estas variables resultan determinantes para comprender por qué, aun cuando la capacitación es percibida como pertinente, su aplicación puede verse facilitada o limitada en la práctica cotidiana.

Adicionalmente, el estudio explora los cambios percibidos en el desempeño laboral asociados a la capacitación, considerando aspectos como la mejora en la calidad del trabajo, el aumento de la eficiencia en la ejecución de tareas, una mayor seguridad profesional, el fortalecimiento de la capacidad para resolver problemas, y mejoras en la organización, planificación y toma de decisiones laborales. Asimismo, incorpora una mirada a los efectos colectivos e institucionales, incluyendo el intercambio de conocimientos entre compañeros, el trabajo en equipo, la orientación y apoyo a otros funcionarios, las mejoras en procesos laborales, el aporte percibido a los objetivos institucionales y la calidad de la atención brindada a la población usuaria.

Desde el ámbito del CENDEISSS, este microestudio representa una buena práctica de seguimiento y evaluación, en tanto permite generar evidencia sistemática sobre el valor percibido de las actividades educativas avaladas, más allá de indicadores de cobertura o satisfacción inmediata. La

información obtenida contribuye a fortalecer los procesos de aseguramiento de la calidad, retroalimentar el diseño pedagógico de futuras actividades y promover una cultura institucional orientada a la mejora continua de la educación permanente.

A nivel institucional, la realización de este microestudio constituye un ejercicio relevante de rendición de cuentas y gestión basada en evidencia, al vincular la inversión en capacitación con resultados percibidos en el desempeño. Asimismo, favorece la identificación de brechas, necesidades emergentes y oportunidades de mejora, aportando insumos valiosos para la toma de decisiones estratégicas en materia de desarrollo del talento humano y fortalecimiento de los procesos organizacionales.

En suma, este microestudio se enmarca en el compromiso institucional con la calidad, la pertinencia y la eficacia de la formación continua, y se posiciona como una herramienta clave para comprender la transferencia del aprendizaje desde la voz de las personas participantes, fortaleciendo así la articulación entre capacitación, práctica laboral y objetivos institucionales.

Alcances y limitaciones del microestudio

Alcance

Este microestudio considera lo planteado por el modelo de evaluación de la capacitación de Donald Kirkpatrick, el cual constituye uno de los marcos conceptuales más utilizados para analizar la efectividad de los procesos formativos en las organizaciones. Dicho modelo propone una lógica secuencial y jerárquica, en la que la evaluación avanza desde las reacciones inmediatas de las personas participantes hasta los resultados organizacionales derivados de la capacitación.

En ese sentido, el presente microestudio se orienta principalmente al abordaje del nivel 3 del modelo, correspondiente a la transferencia del aprendizaje, con el propósito de identificar en qué medida las personas participantes perciben la aplicación de los conocimientos, habilidades y prácticas adquiridas durante las actividades educativas en su entorno laboral.

Asimismo, el análisis permite aproximarse a elementos relacionados con cambios percibidos en el desempeño laboral, la ejecución de tareas, la toma de decisiones y la contribución de los aprendizajes al contexto institucional, desde la percepción reportada por las personas participantes posterior a la finalización del proceso formativo.

Limitaciones

Limitación metodológica

El microestudio se enfoca en **el nivel 3** con la finalidad de determinar en qué medida los participantes trasladan y aplican en su entorno laboral los aprendizajes adquiridos durante la capacitación, generando cambios observables en su desempeño, desde su percepción, en los siguientes niveles:

a) Aplicación del aprendizaje

- Uso de conocimientos adquiridos
- Implementación de nuevas técnicas o herramientas
- Incorporación de buenas prácticas

b) Cambio conductual en el desempeño

- Forma en que se ejecutan las tareas
- Mejora en la toma de decisiones
- Resolución de problemas con nuevos enfoques
- Factores críticos para la transferencia

Sin embargo, para un análisis integral del nivel 3, según el Modelo de Kirkpatrick se requiere la validación y constatación de otro agente, el cual corresponde a las jefaturas inmediatas, en aras de sopesar la objetividad; por lo que el presente microestudio no cuenta con tal información, pues amerita un enfoque dirigido con estas personas, acompañado de otros elementos de rigor, por citar:

- Evaluación por jefaturas (heteroevaluación)
- Observación del desempeño
- Indicadores de práctica laboral
- Seguimiento en el tiempo

Adicionalmente, considerando que el título del microestudio incorpora el término “impacto”, este podría asociarse conceptualmente con el nivel 4 del Modelo de Kirkpatrick. No obstante, tal como se indicó previamente en el apartado de *Presentación*, el presente documento describe, a partir de la pregunta generadora, la percepción de las personas participantes respecto a los efectos posteriores derivados de su participación en las actividades educativas.

En ese sentido, el análisis se orienta a identificar cómo, una vez finalizado el proceso educativo, la adquisición o reforzamiento de conocimientos contribuye al desempeño laboral, la ejecución de los procesos de trabajo y el contexto institucional desde la experiencia reportada por las personas participantes

Limitación asociada al autorreporte

Dado que los datos obtenidos corresponden a percepciones autorreportadas por las personas participantes, los hallazgos podrían presentar limitaciones metodológicas relacionadas con sesgos de deseabilidad social, sobreestimación de los efectos atribuidos a las actividades educativas y subjetividad en la valoración de los cambios percibidos posterior al proceso formativo.

Limitación derivada del diseño del estudio

Adicionalmente, el microestudio responde a un diseño transversal, por cuanto la recolección de información se efectuó en un único momento temporal posterior a la participación en las actividades educativas. En consecuencia, este enfoque metodológico no permite determinar la sostenibilidad de los efectos percibidos a mediano o largo plazo, ni analizar la evolución progresiva de la transferencia de los aprendizajes al contexto laboral.

Limitación asociada a la representatividad y extrapolación

Los resultados del presente microestudio se circunscriben a la población participante en actividades educativas avaladas por el CENDEISS durante el período analizado. En consecuencia, los hallazgos no necesariamente son extrapolables al conjunto de la institución ni a otros contextos organizacionales con características operativas, estructurales o formativas distintas.

Limitación al abordaje cualitativo

Si bien el instrumento incorporó preguntas abiertas orientadas a ampliar la comprensión de las percepciones de las personas participantes, este abordaje no sustituye metodologías cualitativas de mayor profundidad, tales como entrevistas semiestructuradas, grupos focales u otros métodos de análisis cualitativo, que permitan explorar con mayor detalle las experiencias, significados y dinámicas asociadas a la transferencia de los aprendizajes.

Descripción del microestudio

Para asegurar una adecuada precisión conceptual y analítica en el presente microestudio, resulta fundamental delimitar los alcances de los constructos abordados, particularmente los relacionados con transferencia del aprendizaje e impacto de la capacitación, debido a que ambos conceptos suelen utilizarse de manera complementaria, aunque responden a niveles distintos dentro de los modelos de evaluación de procesos formativos.

En ese sentido, la transferencia del conocimiento se refiere al grado en que los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos durante las actividades educativas son aplicados por las personas participantes en su contexto laboral. Este fenómeno se manifiesta principalmente a nivel individual y puede evidenciarse en el corto y mediano plazo mediante cambios percibidos en la ejecución de tareas, la toma de decisiones, la resolución de problemas y la incorporación de nuevas prácticas laborales.

Por su parte, el impacto de la capacitación se delimita, para efectos de este microestudio, como los cambios atribuibles a la aplicación de los aprendizajes adquiridos que generan mejoras percibidas en el desempeño laboral y en los procesos de trabajo, así como en aspectos relacionados con la calidad del servicio, eficiencia operativa, trabajo colaborativo y atención a la población usuaria.

Consecuentemente, la valoración del impacto desarrollada en el presente microestudio no corresponde a una medición objetiva de resultados organizacionales en sentido estricto, sino al efecto positivo percibido y reportado por las personas participantes posterior a su participación en las actividades educativas, desde la perspectiva de la transferencia y aplicación de los aprendizajes obtenidos.

Enfoque y diseño metodológico

El presente microestudio responde a un enfoque metodológico mixto con predominio cuantitativo, por cuanto integra la recopilación y análisis de datos numéricos derivados de preguntas cerradas, complementados con insumos cualitativos obtenidos mediante preguntas abiertas orientadas a ampliar la comprensión de las percepciones de las personas participantes.

El componente cuantitativo constituye el eje principal del análisis, permitiendo identificar tendencias, frecuencias y valoraciones relacionadas con la transferencia de los aprendizajes y los efectos percibidos posteriores a la participación en las actividades educativas. Por su parte, el componente cualitativo aporta elementos descriptivos y contextuales que enriquecen la interpretación de los hallazgos.

El análisis de las preguntas abiertas se desarrolló mediante un enfoque cualitativo de carácter descriptivo, utilizando la técnica de análisis de contenido. Para ello, se realizó una lectura exhaustiva de todas las respuestas, seguida de un proceso de identificación de ideas recurrentes, las cuales fueron agrupadas en categorías temáticas con base en su contenido y significado.

Asimismo, el microestudio posee un diseño transversal, dado que la recolección de información se realizó en un único momento temporal posterior al desarrollo de las actividades educativas del período 2025. Este enfoque permite obtener una aproximación diagnóstica sobre la percepción de las personas participantes respecto a la aplicación de los aprendizajes adquiridos y su contribución al entorno laboral.

Descripción del instrumento de recolección de información

El microestudio presenta un alcance robusto al abordar de manera integral el ciclo lógico de la capacitación. Asimismo, el instrumento de recolección de información, aplicado mediante Microsoft Forms, contempla los siguientes apartados:

a) Pertinencia y calidad de la capacitación:

- Alineación de la actividad educativa con las funciones laborales
- Si la actividad educativa responde a necesidades reales
- Claridad de contenidos en la actividad educativa

- Pertinencia metodológica para el procesamiento del aprendizaje

b) Transferencia del aprendizaje:

- Aplicación de conocimientos
- Incorporación de nuevas prácticas
- Uso de herramientas y técnicas
- Frecuencia de aplicación

c) Condiciones facilitadoras (contexto organizacional)

- Oportunidades para aplicar lo aprendido
- Apoyo del entorno laboral

d) Impacto en el desempeño individual

- Mejora en la calidad del trabajo
- Incremento en eficiencia
- Mayor seguridad profesional
- Mejor toma de decisiones
- Organización y planificación

e) Impacto en el entorno laboral y organizacional

- Trabajo en equipo
- Transferencia horizontal (compartir conocimientos)
- Mejora de procesos
- Valor institucional

f) Impacto en el servicio y usuario final

- Mejora en la calidad del servicio
- Mejor atención a la población usuaria

Adicionalmente, en aras de complementar con el análisis cualitativo se incluyeron las siguientes preguntas abiertas permiten:

- Descripción de una situación concreta donde aplicara el conocimiento adquirido
- Identificar barreras reales de aplicación
- Reconocer temáticas relevantes

Finalmente, en cuanto al período de levantamiento de información comprendió del 09 de febrero al 04 de mayo de 2026, lapso durante el cual el instrumento de recolección de datos permaneció habilitado para las personas participantes.

Descripción de las personas participantes en el microestudio

El microestudio contó con la participación de personas trabajadoras de la CCSS que asistieron a actividades educativas avaladas por el CENDEISSS durante el período 2025. A través de una encuesta de seguimiento, las personas participantes brindaron información sobre la alineación de la capacitación con sus funciones laborales, la claridad de los contenidos, la metodología utilizada, la aplicación de los aprendizajes adquiridos, las condiciones del entorno laboral para dicha aplicación y los efectos percibidos en su desempeño y en los procesos de trabajo. Asimismo, se recabó información cualitativa sobre las dificultades enfrentadas para transferir lo aprendido y las temáticas de las actividades educativas en las que participaron.

El instrumento de recolección de información fue remitido a 16 000 personas participantes de actividades educativas avaladas durante el período 2025, obteniéndose un total de 829 respuestas efectivas, lo que representa una tasa de respuesta aproximada del 5,18 %.

Si bien la proporción de respuesta es moderada en términos porcentuales, el volumen absoluto de respuestas obtenidas permite disponer de una base de información relevante para fines descriptivos y exploratorios, particularmente en estudios institucionales de percepción y transferencia del aprendizaje aplicados mediante mecanismos de participación voluntaria.

En ese sentido, los resultados permiten identificar tendencias, percepciones y comportamientos reportados por las personas participantes; no obstante, los hallazgos deben interpretarse considerando las limitaciones propias de representatividad y autorreporte asociadas a este tipo de microestudios.

Imagen 2. Tasa de respuesta obtenida en el micro estudio



Fuente: Elaboración propia con apoyo de inteligencia artificial generativa mediante ChatGPT.

La población participante del microestudio estuvo conformada predominantemente por mujeres, quienes representaron la mayor proporción de respuestas obtenidas, con un total de 576 participantes, en comparación con 250 hombres; adicionalmente, una persona indicó “prefiero no decir” respecto a su género.

En relación con la distribución etaria, se identificó una mayor concentración en los grupos de 36 a 45 años (373 personas) y de 46 a 55 años (219 personas), seguidos por el rango de 26 a 35 años (166 personas). Lo anterior evidencia una participación principalmente correspondiente a población trabajadora adulta con trayectoria laboral activa dentro de la institución.

Respecto al nivel educativo, predominan las personas con formación universitaria, tanto de grado como de posgrado. En ese sentido, 390 participantes reportaron contar con título universitario de grado (bachillerato o licenciatura) y 315 con estudios de posgrado (maestría o doctorado), lo que refleja un perfil académico altamente calificado entre las personas participantes del microestudio.

En cuanto a la distribución geográfica, se obtuvo representación de todas las provincias del país, destacándose principalmente San José con 295 respuestas, seguido de Alajuela (131), Heredia (122), Puntarenas (90) y Cartago (79). Esta distribución permite disponer de percepciones provenientes de distintos contextos territoriales y operativos institucionales.

Imagen 3. Perfil de las personas participantes en el microestudio



Fuente: Elaboración propia con apoyo de inteligencia artificial generativa mediante ChatGPT.

En cuanto a los Centros de trabajo de las personas participantes en la encuesta, las respuestas obtenidas evidencian una amplia diversidad de centros de trabajo pertenecientes a la CCSS, con representación de establecimientos hospitalarios nacionales, hospitales regionales y periféricos, áreas de salud, direcciones administrativas, centros especializados, sedes regionales y dependencias del nivel central.

Entre los centros de trabajo con mayor recurrencia destacan el Hospital México, el Hospital Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia, el Hospital San Juan de Dios, el Hospital Nacional de Niños, el Hospital Monseñor Sanabria, el Hospital Dr. Tony Facio Castro y el Hospital Dr. Fernando Escalante Pradilla. Asimismo, se identificó una participación significativa de diversas Áreas de Salud, entre ellas Curridabat, Aguas Zarcas, Puerto Viejo de Sarapiquí, Alajuela Norte, Pérez Zeledón, Coronado, Naranjo, Santa Cruz y Corredores, entre otras.

De igual forma, participaron personas funcionarias adscritas a unidades técnicas y administrativas institucionales, tales como el CENDEISSS, la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, la Dirección de Redes Integradas de Prestación de Servicios de Salud, la Dirección de Equipamiento Institucional, así como otras dependencias del nivel central y servicios especializados.

Finalmente, dentro de los perfiles ocupacionales que atendieron la encuesta, se tiene la siguiente información:

Tabla 1. Distribución de frecuencias de los perfiles ocupacionales de las personas encuestadas

Perfil ocupacional	(f)	(F)	(fr)	(Fr)
Profesionales de enfermería	247	247	30	30
Auxiliares de enfermería	168	415	20	50
Profesionales en medicina	186	601	22	72
Profesionales y técnicos en farmacia	54	655	7	79
Dirección y jefaturas	36	691	4	83
Profesionales en otras áreas de salud	32	723	4	87
Otros técnicos en salud	18	741	2	89
Técnicos administrativos	78	819	9	99
Personal de servicios generales y producción	10	829	1	100

Fuente: Elaboración propia.

Nota: (f) = frecuencia absoluta; (F) = frecuencia absoluta acumulada; (fr) = frecuencia relativa calculada como $(f/n) \times 100$; (Fr) = frecuencia relativa acumulada. Los porcentajes se calcularon con base en el total de respuestas ($n = 829$). Además, los porcentajes se redondearon al número entero más cercano.

Finalmente, dentro de los perfiles ocupacionales que participaron en la encuesta, se obtuvo una distribución total de 829 personas. La mayor participación correspondió a profesionales de enfermería (247), seguida por profesionales en medicina (186) y auxiliares de enfermería (168). En menor proporción participaron profesionales y técnicos en farmacia (54), puestos de dirección y jefaturas (36), profesionales en otras áreas de salud (32), técnicos administrativos (18) y personal de servicios generales y producción (10).

Análisis de los datos

En este apartado se presentan los resultados del análisis descriptivo de los datos, obtenidos a partir del instrumento aplicado. Se utilizaron frecuencias absolutas y relativas para describir el comportamiento de las variables evaluadas.

Para ello, los resultados se presentan organizados según las siguientes categorías: a) pertinencia y calidad de la capacitación, b) transferencia del aprendizaje, c) condiciones facilitadoras del entorno organizacional, d) impacto en el desempeño individual, e) impacto en el entorno laboral y organizacional, y f) impacto en el servicio y en la persona usuaria final.

Esta estructuración permite una lectura sistemática de la información, facilitando la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y efectos derivados del proceso formativo en los distintos niveles de análisis.

Pertinencia y calidad de la capacitación

Tabla 2. Percepción de las personas encuestadas sobre la pertinencia y calidad de la capacitación (n = 829)

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
¿La capacitación estuvo alineada con mis funciones laborales?	527(64%)	254 (31%)	32 (4%)	5 (1%)	7 (1%)	4 (0%)
¿Los contenidos abordaron necesidades reales de mi puesto de trabajo?	480 (58%)	278 (34%)	49 (6%)	9 (1%)	8 (1%)	5 (1%)
¿La capacitación respondió a situaciones que enfrento en mi práctica laboral?	492 (59%)	270 (33%)	47 (6%)	9 (1%)	7 (1%)	4 (0%)
¿Los contenidos fueron claros y comprensibles?	522 (63%)	256 (31%)	32 (4%)	5 (1%)	12 (1%)	2 (0%)
¿La metodología utilizada facilitó el aprendizaje?	477 (58%)	267 (32%)	58 (7%)	13 (2%)	12 (1%)	2 (0%)

Nota: La frecuencia relativa (fr) se calculó mediante la fórmula $(f/n) \times 100$, donde f corresponde a la frecuencia absoluta y n al total de respuestas (n = 829). Los valores porcentuales se presentan redondeados.

Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento de recolección de información aplicado, 2026.

Los resultados obtenidos evidencian una valoración ampliamente favorable de la capacitación por parte de las personas participantes, reflejada en la clara predominancia de respuestas ubicadas en las categorías de “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” en todos los ítems evaluados.

En relación con la alineación de la capacitación con las funciones laborales, el 64% de las personas encuestadas manifestó estar “totalmente de acuerdo” y un 31% “de acuerdo”, lo que representa un 95% de percepción positiva. Las categorías neutras y de desacuerdo registran valores marginales (4% y menos del 2%, respectivamente), lo que indica un alto nivel de pertinencia de los contenidos respecto al desempeño laboral.

De forma similar, en cuanto a si los contenidos abordaron necesidades reales del puesto de trabajo, el 58% indicó estar “totalmente de acuerdo” y el 34% “de acuerdo”, alcanzando un 92% de valoración favorable. Aunque se observa un leve incremento en las respuestas neutrales (6%), estas no representan una tendencia significativa frente al predominio del acuerdo.

Respecto a la capacidad de la capacitación para responder a situaciones enfrentadas en la práctica laboral, el comportamiento de las respuestas mantiene la misma tendencia: 59% en “totalmente de acuerdo” y 33% en “de acuerdo”, lo que suma un 92% de percepción positiva. Este resultado refuerza la aplicabilidad práctica de los contenidos impartidos.

En cuanto a la claridad y comprensibilidad de los contenidos, se observa uno de los niveles más altos de valoración positiva, con un 63% de respuestas en “totalmente de acuerdo” y un 31% en “de acuerdo”, para un total de 94% de aceptación. Esto sugiere que los materiales y la comunicación de los contenidos fueron adecuados para la población participante.

Por su parte, la metodología utilizada presenta también una valoración favorable, aunque con una ligera mayor dispersión en las respuestas. El 58% se ubica en “totalmente de acuerdo” y el 32% en “de acuerdo” (90% en conjunto), mientras que el 7% se posiciona en la categoría neutral y el 3% en desacuerdo (sumando ambas categorías negativas). Este comportamiento indica que, aunque la percepción general es positiva, la metodología es el aspecto con mayor variabilidad relativa entre los evaluados.

En términos generales, las categorías de desacuerdo y total desacuerdo presentan frecuencias mínimas en todos los ítems ($\leq 2\%$), lo cual evidencia una baja insatisfacción con la capacitación. Asimismo, la categoría “No aplica” registra valores insignificantes, lo que sugiere que los ítems fueron pertinentes para prácticamente la totalidad de las personas participantes.

Transferencia del aprendizaje

Los resultados obtenidos evidencian una valoración altamente favorable en relación con la transferencia del aprendizaje al entorno laboral, reflejada en la predominancia de respuestas ubicadas en las categorías de “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” en todos los ítems evaluados. No obstante, se observan variaciones en la intensidad de dicha percepción según las condiciones individuales y organizacionales asociadas a la aplicación del conocimiento.

En relación con la aplicación de los conocimientos adquiridos en el trabajo, el 62% de las personas encuestadas manifestó estar “totalmente de acuerdo” y el 31% “de acuerdo”, lo que representa un 93% de percepción positiva. Las categorías neutrales y de desacuerdo presentan valores mínimos (5% y 2%, respectivamente), lo que indica una alta incorporación del aprendizaje en el desempeño laboral cotidiano.

De forma similar, respecto a la incorporación de nuevas prácticas laborales, el 56% indicó estar “totalmente de acuerdo” y el 32% “de acuerdo”, alcanzando un 88% de valoración favorable. Aunque se observa una mayor presencia de respuestas neutrales (8%) en comparación con el ítem anterior,

esta no representa una tendencia predominante, lo que sugiere que los cambios en la práctica se están generando, aunque con diferente intensidad entre las personas participantes.

En cuanto al uso de herramientas, técnicas o procedimientos aprendidos en la capacitación, el comportamiento de las respuestas mantiene una tendencia consistente, con 53% en “totalmente de acuerdo” y 36% en “de acuerdo”, para un total de 89% de percepción positiva. Este resultado evidencia una apropiación práctica de los contenidos, orientada a su utilización en el contexto laboral.

Respecto a la aplicación regular de lo aprendido en las actividades laborales, se observa que el 53% se ubica en “totalmente de acuerdo” y el 35% en “de acuerdo”, alcanzando un 88% de valoración favorable. No obstante, el incremento de la categoría neutral (9%) sugiere que la aplicación del conocimiento podría estar condicionada por la naturaleza de las funciones o la frecuencia de situaciones en las que debe emplearse.

En relación con la percepción de preparación para ejecutar funciones, el 58% manifestó estar “totalmente de acuerdo” y el 32% “de acuerdo”, lo que equivale a un 90% de percepción positiva. Este resultado indica que la capacitación contribuye significativamente a fortalecer la confianza y la capacidad operativa del personal en su desempeño laboral.

Por otra parte, en cuanto a la disponibilidad de oportunidades laborales para aplicar lo aprendido, se observa una ligera disminución en los niveles de acuerdo, con un 47% en “totalmente de acuerdo” y un 34% en “de acuerdo”, alcanzando un 81% de valoración positiva. Se evidencia un aumento en las respuestas neutrales (12%) y en desacuerdo (6%), lo cual podría indicar que, si bien existe disposición individual, no siempre se presentan las condiciones laborales necesarias para aplicar los conocimientos adquiridos.

Finalmente, respecto al apoyo del entorno laboral para implementar lo aprendido, se registra el nivel más bajo de percepción positiva dentro de los ítems evaluados, con un 42% en “totalmente de acuerdo” y un 35% en “de acuerdo”, lo que equivale a un 77% de valoración favorable. Se identifica además un aumento en la categoría neutral (14%) y en desacuerdo (8%), lo que sugiere que el entorno organizacional presenta limitaciones que pueden afectar la consolidación del aprendizaje en la práctica laboral.

En términos generales, las categorías de desacuerdo y total desacuerdo presentan frecuencias relativamente bajas en todos los ítems ($\leq 8\%$), lo que evidencia una baja percepción negativa respecto a la transferencia del aprendizaje. Asimismo, la categoría “No aplica” registra valores mínimos, lo que confirma la pertinencia de los ítems para la totalidad de la población evaluada.

Tabla 3. Percepción de las personas encuestadas sobre la transferencia del aprendizaje (n = 829)

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
¿He aplicado en mi trabajo conocimientos adquiridos en la capacitación?	514 (62%)	257 (31%)	41 (5%)	7 (1%)	7 (1%)	3 (0%)
¿He incorporado nuevas prácticas laborales a partir de lo aprendido?	464 (56%)	265 (32%)	66 (8%)	17 (2%)	14 (2%)	3 (0%)
¿Utilizo herramientas, técnicas o procedimientos aprendidos en la capacitación?	439 (53%)	298 (36%)	66 (8%)	17 (2%)	7 (1%)	2 (0%)
¿Aplico lo aprendido con regularidad en mis actividades laborales?	439 (53%)	290 (35%)	75 (9%)	17 (2%)	7 (1%)	1 (0%)
¿Me siento más preparado para ejecutar mis funciones?	481 (58%)	265 (32%)	66 (8%)	16 (2%)	1 (0%)	0 (0%)
¿Dispongo de oportunidades laborales para aplicar lo aprendido?	390 (47%)	282 (34%)	99 (12%)	33 (4%)	17 (2%)	8 (1%)
¿Cuento con apoyo del entorno laboral para implementar lo aprendido?	348 (42%)	290 (35%)	116 (14%)	41 (5%)	26 (3%)	8 (1%)

Nota: La frecuencia relativa (fr) se calculó mediante la fórmula $(f/n) \times 100$, donde f corresponde a la frecuencia absoluta y n al total de respuestas (n = 829). Los valores porcentuales se presentan redondeados.

Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento de recolección de información aplicado, 2026.

Condiciones facilitadoras del entorno organizacional

Tabla 4. Percepción de las personas encuestadas sobre las condiciones facilitadoras del entorno organizacional (n = 829)

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
¿La capacitación ha mejorado la calidad de mi trabajo?	439 (53%)	282 (34%)	83 (10%)	17 (2%)	7 (1%)	1 (0%)
¿He aumentado mi eficiencia en la ejecución de tareas?	415 (50%)	282 (34%)	90 (11%)	17 (2%)	8 (1%)	17 (2%)
¿Realizo mis funciones con mayor seguridad profesional?	456 (55%)	265 (32%)	17 (2%)	66 (8%)	17 (2%)	8 (1%)
¿La capacitación ha fortalecido mi capacidad para resolver problemas laborales?	438 (53%)	274 (33%)	75 (9%)	17 (2%)	8 (1%)	17 (2%)
¿He mejorado mi organización y planificación del trabajo?	390 (47%)	290 (35%)	91 (11%)	25 (3%)	8 (1%)	25 (3%)
¿La capacitación ha favorecido mi toma de decisiones laborales?	433 (53%)	282 (34%)	84 (10%)	11 (1%)	11 (1%)	8 (1%)

Nota: La frecuencia relativa (fr) se calculó mediante la fórmula $(f/n) \times 100$, donde f corresponde a la frecuencia absoluta y n al total de respuestas (n = 829). Los valores porcentuales se presentan redondeados.

Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento de recolección de información aplicado, 2026.

Los resultados obtenidos evidencian una valoración predominantemente favorable respecto a las condiciones del entorno organizacional que facilitan la aplicación de los conocimientos adquiridos en la capacitación. No obstante, se observan diferencias en la magnitud de dicha percepción entre los distintos aspectos evaluados, particularmente en relación con el apoyo institucional y las oportunidades para la puesta en práctica del aprendizaje.

En cuanto a la percepción sobre la mejora en la calidad del trabajo, el 53% de las personas participantes manifestó estar “totalmente de acuerdo” y un 34% “de acuerdo”, lo que representa un 87% de valoración positiva. Las categorías neutral y de desacuerdo registran valores bajos (10% y 3%, respectivamente), lo que sugiere que la capacitación ha tenido un impacto favorable en la calidad del desempeño laboral.

De forma similar, en relación con el aumento en la eficiencia en la ejecución de tareas, el 50% se ubica en “totalmente de acuerdo” y el 34% en “de acuerdo”, alcanzando un 84% de percepción positiva. Si bien se mantiene una tendencia favorable, se observa un leve incremento en la categoría neutral (11%) y en las respuestas de “no aplica” (2%), lo que podría indicar que el impacto en la eficiencia depende de las funciones específicas o del contexto laboral de las personas participantes.

Respecto a la percepción de realizar las funciones con mayor seguridad profesional, el 55% indicó estar “totalmente de acuerdo” y el 32% “de acuerdo”, lo que equivale a un 87% de valoración positiva. No obstante, se identifica un incremento en el desacuerdo (10%), el más alto dentro de los ítems evaluados, lo cual podría reflejar que, en determinados contextos, la seguridad en el desempeño profesional se ve influida no solo por la capacitación, sino también por factores propios del entorno organizacional.

En cuanto a la capacidad para resolver problemas laborales, el 53% se ubica en “totalmente de acuerdo” y el 33% en “de acuerdo”, alcanzando un 86% de percepción positiva. La presencia de un 9% en la categoría neutral sugiere que, si bien la capacitación contribuye al fortalecimiento de esta competencia, su aplicación puede estar condicionada por la complejidad de las situaciones que enfrentan las personas en su entorno laboral.

En relación con la mejora en la organización y planificación del trabajo, se observa una ligera disminución en los niveles de acuerdo, con un 47% en “totalmente de acuerdo” y un 35% en “de acuerdo”, para un total de 82% de valoración positiva. Este ítem presenta uno de los mayores porcentajes en respuesta neutral (11%) y en categorías de desacuerdo (4%), lo que podría indicar que la organización del trabajo depende en mayor medida de factores estructurales y condiciones del entorno que trascienden la capacitación recibida.

Finalmente, en cuanto a la influencia de la capacitación en la toma de decisiones laborales, el 53% manifestó estar “totalmente de acuerdo” y el 34% “de acuerdo”, lo que representa un 87% de percepción positiva. Las categorías de desacuerdo son mínimas (2%), lo que evidencia que la capacitación contribuye de manera significativa a fortalecer la capacidad de toma de decisiones en el ámbito laboral.

En términos generales, las categorías de desacuerdo y total desacuerdo mantienen frecuencias bajas en todos los ítems evaluados ($\leq 10\%$), lo que denota una baja percepción negativa respecto a las condiciones facilitadoras del entorno organizacional. Asimismo, la categoría “No aplica” presenta valores marginales, lo que indica que los ítems resultaron pertinentes para la gran mayoría de las personas participantes.

Impacto en el desempeño individual

Tabla 5. Percepción de las personas encuestadas sobre el impacto en el desempeño individual (n = 829)

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
¿He compartido conocimientos adquiridos con compañeros de trabajo?	422 (51%)	290 (35%)	75 (9%)	17 (2%)	8 (1%)	17 (2%)
¿La capacitación ha facilitado el trabajo en equipo?	331 (40%)	290 (35%)	133 (16%)	33 (4%)	17 (2%)	25 (3%)
¿He brindado orientación o apoyo a otros funcionarios a partir de lo aprendido?	414 (50%)	290 (35%)	83 (10%)	17 (2%)	8 (1%)	17 (2%)

Nota: La frecuencia relativa (fr) se calculó mediante la fórmula $(f/n) \times 100$, donde f corresponde a la frecuencia absoluta y n al total de respuestas (n = 829). Los valores porcentuales se presentan redondeados.

Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento de recolección de información aplicado, 2026.

Los resultados obtenidos evidencian una percepción favorable respecto a la transferencia social del aprendizaje, particularmente en lo relacionado con el intercambio de conocimientos, el apoyo entre compañeros y la contribución al trabajo colaborativo. Sin embargo, se observan diferencias en la intensidad de esta percepción, especialmente en el ítem vinculado al trabajo en equipo, donde se presenta una mayor dispersión en las respuestas.

En relación con el compartir conocimientos adquiridos con compañeros de trabajo, el 51% de las personas participantes manifestó estar “totalmente de acuerdo” y un 35% “de acuerdo”, lo que representa un 86% de valoración positiva. Las categorías neutral y de desacuerdo presentan porcentajes relativamente bajos (9% y 3%, respectivamente), lo que indica que la mayoría del personal no solo internaliza el aprendizaje, sino que también lo comparte activamente dentro de su entorno laboral.

De forma similar, en cuanto a la orientación o apoyo brindado a otros funcionarios a partir de lo aprendido, el 50% indicó estar “totalmente de acuerdo” y el 35% “de acuerdo”, alcanzando un 85% de percepción positiva. Este resultado refuerza la idea de que la capacitación favorece no solo el desarrollo individual, sino también la difusión del conocimiento y el fortalecimiento de capacidades dentro del equipo de trabajo. Las categorías de desacuerdo se mantienen en niveles bajos (3%), lo que evidencia una limitada percepción negativa en este aspecto.

No obstante, al analizar la percepción sobre si la capacitación ha facilitado el trabajo en equipo, se observa una disminución en los niveles de acuerdo, con un 41% en “totalmente de acuerdo” y un 35% en “de acuerdo”, lo que equivale a un 76% de valoración positiva, siendo el valor más bajo entre los ítems evaluados en esta variable. Además, este ítem presenta un incremento significativo en la categoría neutral (16%) y en el desacuerdo (6%), lo que sugiere que, aunque la capacitación contribuye al trabajo colaborativo, su impacto está más condicionado por factores estructurales y dinámicas organizacionales propias del entorno laboral.

En términos generales, las categorías de desacuerdo y total desacuerdo presentan frecuencias bajas en los ítems evaluados ($\leq 6\%$), lo que evidencia una baja percepción negativa respecto a la transferencia social del aprendizaje. Asimismo, la categoría “No aplica” mantiene valores reducidos ($\leq 3\%$), lo que sugiere que los ítems fueron pertinentes para la mayoría de las personas participantes.

Impacto en el entorno laboral y organizacional

Tabla 6. Percepción de las personas encuestadas sobre el impacto en el entorno laboral y organizacional (n = 829)

Pregunta	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No aplica
¿La aplicación de lo aprendido contribuye a mejorar la calidad del servicio brindado?	481 (58%)	274 (33%)	50 (6%)	8 (1%)	8 (1%)	8 (1%)
¿La capacitación ha favorecido mejoras en procesos laborales?	439 (53%)	274 (33%)	83 (10%)	8 (1%)	8 (1%)	17 (2%)
¿Considero que la capacitación aporta valor a los objetivos institucionales?	498 (60%)	257 (31%)	50 (6%)	8 (1%)	8 (1%)	8 (1%)
¿La capacitación contribuye a mejorar la atención a la población usuaria?	523 (63%)	232 (28%)	50 (6%)	8 (1%)	8 (1%)	8 (1%)

Nota: La frecuencia relativa (fr) se calculó mediante la fórmula $(f/n) \times 100$, donde f corresponde a la frecuencia absoluta y n al total de respuestas (n = 829). Los valores porcentuales se presentan redondeados.

Fuente: Elaboración propia con base en el instrumento de recolección de información aplicado, 2026.

Los resultados obtenidos evidencian una percepción altamente favorable respecto al impacto de la capacitación en el desempeño institucional, reflejada en la predominancia de respuestas ubicadas en las categorías de “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” en todos los ítems evaluados. Esta tendencia sugiere que la capacitación no solo contribuye al desarrollo individual del personal, sino que también se proyecta positivamente en la calidad de los servicios y en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En relación con la percepción sobre si la aplicación de lo aprendido contribuye a mejorar la calidad del servicio brindado, el 58% de las personas participantes indicó estar “totalmente de acuerdo” y un 33% “de acuerdo”, lo que representa un 91% de valoración positiva. Las categorías neutral y de desacuerdo registran valores mínimos (6% y 3%, respectivamente), lo que evidencia una alta aceptación del impacto de la capacitación en la mejora de la calidad del servicio.

De forma similar, en cuanto a si la capacitación ha favorecido mejoras en los procesos laborales, el 53% manifestó estar “totalmente de acuerdo” y el 33% “de acuerdo”, alcanzando un 86% de percepción favorable. Aunque se observa un leve incremento en la categoría neutral (10%), así como en la opción “no aplica” (2%), estos valores no constituyen una tendencia predominante, lo que indica que la mayoría del personal reconoce la contribución de la capacitación en la optimización de los procesos de trabajo.

Respecto al aporte de la capacitación a los objetivos institucionales, el comportamiento de las respuestas muestra uno de los niveles más altos de aceptación, con un 60% en “totalmente de acuerdo” y un 31% en “de acuerdo”, para un total de 91% de valoración positiva. Este resultado refleja una percepción clara de alineación entre los contenidos formativos y los fines estratégicos de la institución.

En cuanto a la contribución de la capacitación a la mejora en la atención a la población usuaria, se registra el valor más alto en la categoría “totalmente de acuerdo”, con un 63%, acompañado de un 28% en “de acuerdo”, alcanzando nuevamente un 91% de percepción positiva. Esto sugiere que la capacitación incide de manera significativa en la calidad de la interacción y los servicios ofrecidos a las personas usuarias, constituyéndose en un elemento clave para el cumplimiento de la misión institucional.

En términos generales, las categorías de desacuerdo y total desacuerdo presentan frecuencias muy bajas en todos los ítems evaluados ($\leq 2\%$), lo que evidencia una mínima percepción negativa respecto al impacto de la capacitación. Asimismo, la categoría “No aplica” registra valores reducidos ($\leq 2\%$), lo que indica que los ítems fueron pertinentes y aplicables a la gran mayoría de las personas participantes.

Impacto en el servicio y en la persona usuaria final

Las respuestas a las preguntas abiertas, “*Describe una situación concreta donde haya aplicado conocimientos adquiridos en la capacitación*” y “*¿Qué dificultades ha enfrentado para aplicar lo aprendido?*”, permitieron obtener información relevante que complementa los resultados cuantitativos del estudio.

Descripción de la aplicación del conocimiento adquirido

A partir de este proceso, se definieron siete categorías principales, que permiten organizar de manera sistemática la información y comprender la forma en que las personas participantes aplican los conocimientos adquiridos en la capacitación.

El análisis evidencia que la aplicación del aprendizaje se concentra principalmente en las siguientes categorías:

1. Aplicación en la atención directa al usuario

Esta categoría agrupa la mayor cantidad de respuestas y hace referencia a la utilización de conocimientos en la atención cotidiana de pacientes, tanto en consulta externa como en hospitalización, emergencias y otros servicios.

Se identifican múltiples ejemplos de aplicación práctica en el cuidado clínico, la educación al paciente y la toma de decisiones durante la atención, lo que evidencia una alta transferencia del aprendizaje al quehacer asistencial diario.

2. Mejora en el trato y habilidades comunicativas

Una proporción significativa de respuestas destaca la aplicación de conocimientos relacionados con el buen trato, la empatía y la comunicación con las personas usuarias.

Se menciona el uso de herramientas para mejorar la interacción con pacientes, especialmente con poblaciones como personas adultas mayores, personas en condición vulnerable o usuarios con situaciones complejas, lo cual refleja una transformación en las habilidades interpersonales del personal.

3. Aplicación de conocimientos clínicos y técnicos

Otra categoría relevante corresponde al uso de conocimientos técnicos y clínicos adquiridos en las capacitaciones, incluyendo procedimientos, protocolos y manejo de patologías.

Se reporta aplicación en áreas como:

- reanimación y emergencias
- manejo de enfermedades crónicas
- administración de medicamentos
- atención especializada

4. Aplicación en gestión y procesos administrativos

Se identifican respuestas relacionadas con el uso del aprendizaje en actividades de tipo administrativo, tales como:

- elaboración de indicadores
- análisis de datos
- planificación y gestión de servicios
- supervisión de personal

Esta categoría muestra que la capacitación también impacta en la gestión institucional y la toma de decisiones.

5. Transferencia del conocimiento a otras personas

Algunas respuestas evidencian que las personas participantes no solo aplican lo aprendido, sino que también lo comparten con compañeros de trabajo, mediante:

- capacitación informal
- orientación
- asesoría

Según lo indicado, anteriormente, refleja un proceso de difusión del conocimiento dentro del entorno laboral.

6. Uso de herramientas tecnológicas

Se identificó la aplicación de conocimientos en el uso de herramientas tecnológicas y sistemas institucionales, tales como:

- plataformas digitales
- sistemas de información (EDUS, SAP, CUBOS)
- herramientas de análisis de datos

Esta categoría evidencia un fortalecimiento en la competencia digital del personal.

7. Limitaciones en la aplicación del aprendizaje

Finalmente, se identifican respuestas que indican ausencia o limitaciones en la aplicación de los conocimientos adquiridos.

Estas se asocian a factores como:

- falta de oportunidades
- condiciones del entorno laboral
- limitaciones organizacionales
- falta de relación entre la capacitación y el puesto

Esta categoría es relevante, ya que evidencia brechas en la transferencia del aprendizaje.

En términos generales, los resultados cualitativos muestran que la capacitación tiene una alta aplicabilidad en el entorno laboral, especialmente en la atención directa al usuario y en la mejora de las habilidades interpersonales y técnicas.

Se observa que el aprendizaje adquirido se transfiere mayoritariamente al ámbito asistencial, donde se evidencia en la mejora del abordaje de los pacientes, la toma de decisiones clínicas y la calidad del servicio brindado. Asimismo, se identifican aportes relevantes en la gestión administrativa y en el fortalecimiento del trabajo en equipo mediante la transferencia del conocimiento a otros funcionarios.

No obstante, también emergen limitaciones en la aplicación del aprendizaje, asociadas principalmente a condiciones organizacionales que restringen su implementación, tales como la falta de tiempo, recursos o apoyo institucional, así como la poca vinculación entre algunas capacitaciones y las funciones específicas del puesto.

Adicionalmente, los resultados cualitativos son consistentes con los hallazgos cuantitativos del estudio, en los que se identifican altos niveles de percepción positiva respecto a la aplicación del aprendizaje. Sin embargo, el análisis cualitativo permite profundizar en estos resultados, evidenciando que, aunque la aplicación es generalizada, su grado de consolidación depende de factores del entorno laboral.

Dificultades para la aplicación del aprendizaje

Ahora bien, al consultar *¿Qué dificultades ha enfrentado para aplicar lo aprendido?*, el análisis permitió identificar que las dificultades para aplicar lo aprendido se concentran principalmente en las siguientes categorías:

1. Carga laboral y falta de tiempo

Esta es la dificultad más recurrente en las respuestas. Se relaciona con:

- exceso de funciones

- alta demanda de usuarios
- limitada disponibilidad de tiempo en la consulta
- sobrecarga administrativa

Las personas participantes señalan que, aunque poseen el conocimiento, no disponen del tiempo necesario para aplicarlo adecuadamente en la práctica diaria.

2. Limitaciones del entorno organizacional

Se identifican ciertas barreras asociadas al contexto institucional, tales como:

- cultura organizacional rígida
- clima laboral desfavorable
- conflictos entre funcionarios
- estructuras jerárquicas poco flexibles

Estas condiciones limitan la implementación de cambios, aun cuando el personal esté capacitado.

3. Falta de apoyo y liderazgo institucional

Una categoría destacada corresponde a dificultades vinculadas con las jefaturas, incluyendo:

- falta de apoyo para aplicar lo aprendido
- poca valoración de la capacitación
- limitaciones para implementar mejoras
- decisiones jerárquicas restrictivas

Esto evidencia que el liderazgo institucional influye directamente en la transferencia del aprendizaje.

4. Resistencia al cambio

Se identificó una fuerte presencia de respuestas relacionadas con:

- resistencia de compañeros
- rechazo a nuevas formas de trabajo
- preferencia por prácticas tradicionales
- actitudes negativas hacia la innovación

Esta categoría refleja una barrera cultural importante dentro de la organización.

5. Limitaciones de recursos e infraestructura

Se reportan dificultades asociadas a la disponibilidad de recursos, tales como:

- falta de insumos
- escasez de equipo
- limitaciones tecnológicas
- conectividad deficiente
- infraestructura inadecuada

Estos factores impiden aplicar lo aprendido, especialmente en áreas operativas y clínicas.

6. Desarticulación entre capacitación y puesto de trabajo

Algunas personas indican que:

- los cursos no se relacionan directamente con sus funciones
- no tienen oportunidad de aplicar los conocimientos
- su rol actual no permite implementar lo aprendido

Esto evidencia una brecha entre la oferta formativa y las necesidades del puesto.

7. Barreras administrativas y normativas

Se identifican dificultades relacionadas con:

- burocracia institucional
- procesos administrativos complejos
- normativas rígidas
- requisitos formales

Estas condiciones dificultan la implementación de mejoras derivadas de la capacitación.

8. Otras dificultades específicas (usuarios y contexto)

En menor medida, se mencionan:

- actitud de usuarios

- situaciones de alta presión
- complejidad de casos clínicos
- limitaciones del primer nivel de atención

9. Ausencia de dificultades

Es importante señalar que un grupo significativo de personas participantes indicó:

- “ninguna dificultad”
- “no aplica”
- “no he tenido problemas”

Esto sugiere que, en ciertos contextos laborales, la aplicación del aprendizaje es viable.

El resumen del análisis de esta pregunta, evidencia que las principales dificultades para aplicar lo aprendido no están asociadas al contenido de la capacitación, sino a factores contextuales del entorno laboral.

La limitación más relevante corresponde a la falta de tiempo derivada de la sobrecarga laboral, lo cual restringe la posibilidad de implementar adecuadamente los conocimientos adquiridos. Asimismo, se identifican barreras organizacionales, tales como la falta de apoyo de las jefaturas, la cultura institucional y la resistencia al cambio, que dificultan la incorporación de nuevas prácticas.

Adicionalmente, la falta de recursos, tanto humanos como materiales, limita la aplicación efectiva del aprendizaje, particularmente en áreas donde se requiere equipamiento o condiciones específicas para su implementación.

También se evidencia una desarticulación entre algunas capacitaciones y las funciones desempeñadas, lo cual reduce la aplicabilidad de lo aprendido en determinados puestos.

No obstante, la presencia de respuestas que indican ausencia de dificultades sugiere que, en entornos favorables, la transferencia del aprendizaje es posible, lo que refuerza la importancia de las condiciones organizacionales como factor determinante.

Conclusiones

El presente microestudio evidencia que las actividades educativas avaladas por el CENDEISSS durante el período 2025 presentan un alto nivel de pertinencia, calidad y aplicabilidad, según la percepción de las personas participantes. Los resultados muestran que las actividades educativas se encuentran alineadas con las funciones laborales y responde a necesidades reales del puesto, lo cual facilita la incorporación del aprendizaje en el desempeño profesional.

Adicionalmente, se observa una transferencia efectiva del aprendizaje, evidenciada en la aplicación de conocimientos en la atención directa al usuario, la mejora de las habilidades técnicas y comunicativas, y la incorporación de nuevas prácticas laborales. Este hallazgo confirma que la capacitación contribuye al fortalecimiento de competencias individuales y al mejoramiento de los procesos de trabajo.

No obstante, el análisis también evidencia que la transferencia del aprendizaje se encuentra altamente condicionada por factores del entorno organizacional. Entre estos destacan la carga laboral, la limitada disponibilidad de tiempo, la falta de apoyo de las jefaturas, la resistencia al cambio y la disponibilidad de recursos.

En este sentido, se identifica una brecha entre el aprendizaje adquirido y su implementación efectiva, lo cual sugiere que la Institución enfrenta desafíos estructurales y culturales que limitan la consolidación de los procesos formativos.

Asimismo, se evidencia que, aunque las actividades educativas generan mejoras en el desempeño individual y contribuye a la calidad del servicio y a los objetivos institucionales, su impacto no es homogéneo, debido a la influencia de variables organizacionales que facilitan o restringen su aprovechamiento.

Finalmente, los resultados del estudio permiten concluir que la capacitación constituye un factor estratégico para el fortalecimiento institucional, pero su efectividad está determinada por la existencia de diferentes condiciones organizacionales.

Recomendaciones

A partir de los hallazgos obtenidos en el presente microestudio, se considera necesario avanzar hacia un fortalecimiento integral de los procesos de capacitación, no solo desde el diseño de la oferta formativa, sino particularmente en las condiciones que favorecen su aplicación en el entorno laboral.

En este sentido, resulta prioritario que la Institución promueva acciones orientadas a consolidar un entorno organizacional facilitador del aprendizaje, en el cual la capacitación no se limite a la adquisición de conocimientos, sino que se articule de forma efectiva con la práctica laboral. Para ello, es fundamental fortalecer el rol de las jefaturas como agentes clave en la transferencia del

aprendizaje, promoviendo estilos de liderazgo que incentiven la innovación, el acompañamiento y la aplicación del conocimiento en los procesos de trabajo.

De igual forma, se recomienda avanzar en una mayor vinculación entre la oferta formativa y los perfiles ocupacionales, de modo que las actividades educativas respondan de manera más directa a las necesidades específicas de los distintos grupos profesionales dentro de la institución. Esto implica considerar las particularidades de los roles asistenciales, administrativos y de gestión, con el fin de maximizar la pertinencia y aplicabilidad de los contenidos.

Otro elemento crítico identificado corresponde a la carga laboral y la limitación del tiempo disponible, lo cual afecta de manera directa la posibilidad de aplicar lo aprendido. En este sentido, se sugiere que la Institución valore la incorporación de espacios formales dentro de la jornada laboral destinados a la implementación y consolidación del aprendizaje, así como a la transferencia de conocimientos entre funcionarios.

Asimismo, se considera necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento posterior a la capacitación, incorporando estrategias que permitan monitorear la aplicación del aprendizaje en el entorno laboral. Entre estas acciones se podrían incluir evaluaciones por jefaturas, evidencias de aplicación, planes individuales de mejora o instancias de retroalimentación que trasciendan la evaluación inmediata de la actividad educativa.

Finalmente, en relación con el diseño pedagógico, se sugiere fortalecer metodologías orientadas al aprendizaje aplicado, incorporando estrategias como el análisis de casos, la simulación y el aprendizaje basado en problemas, que permitan una mayor conexión entre los contenidos y la realidad laboral.

Referencias bibliográficas

- Baldwin, T. T., & Ford, J. K. (1988). Transfer of training: A review and directions for future research. *Personnel Psychology*, 41(1), 63–105. Recuperado de: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1988.tb00632.x>
- Holton, E. F. (1996). The flawed four-level evaluation model. *Human Resource Development Quarterly*, 7(1), 5–21. Recuperado de: <https://doi.org/10.1002/hrdq.3920070103>
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating training programs: The four levels* (3rd ed.). Berrett-Koehler. Recuperado de: https://www.bkconnection.com/static/Evaluating_Training_Programs_EXCERPT.pdf
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford University Press. Recuperado de: <https://hbr.org/2007/07/the-knowledge-creating-company>

Organización Mundial de la Salud. (2010). *Framework for action on interprofessional education & collaborative practice*. Recuperado de: <https://www.who.int/publications/i/item/framework-for-action-on-interprofessional-education-collaborative-practice>

Phillips, J. J., & Phillips, P. P. (2016). *Handbook of training evaluation and measurement methods* (4th ed.). Routledge. Recuperado de: <https://www.td.org/Product/handbook-of-training-evaluation-and-measurement-methods>

UNESCO. (2021). *Recomendación sobre la ciencia abierta*. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000379949>