

**Diseño de propuesta integral para el fortalecimiento del clima organizacional, la motivación y el desempeño en el área operativa de Data File S.A.**

Gina Lucero Reyes Carreño

María Eugenia Espitia Moreno

Asesor

Mary Ellen Rodríguez Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Economicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2026

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo, en primer lugar, a Dios, por ser mi fortaleza en los momentos de dificultad, por su guía constante y por brindarme la sabiduría y la perseverancia necesaria para culminar este proceso académico. A mis padres, por su amor incondicional, sus enseñanzas y el apoyo permanente que han sido la base de cada uno de mis logros. A mi hija, quien es mi mayor motivación y razón para seguir creciendo personal y profesionalmente. Y a mi esposo, por su apoyo incondicional, su comprensión, su amor y por acompañarme con paciencia y confianza en cada etapa de este camino.

Gina Reyes

### **Agradecimientos**

Agradezco en primer lugar a Dios, por su guía constante, su fortaleza y sabiduría, que me permitieron avanzar en este proceso académico con fe, perseverancia y esperanza. A mis padres, por su apoyo incondicional, por los valores inculcados desde siempre y por creer en mí y en mis capacidades. A mi hija, quien es mi mayor motivación y razón para esforzarme cada día. A mi esposo, por su apoyo permanente, su acompañamiento, comprensión y amor; gracias por estar presente en cada etapa de este proceso, por brindarme ánimo en los momentos de cansancio y por creer en mí incluso cuando yo misma dudé. Agradezco de manera especial a mi compañera de trabajo de grado, por el compromiso, la colaboración y el trabajo en equipo demostrado a lo largo del desarrollo de este proyecto. Finalmente, expreso un sincero agradecimiento a nuestra tutora, por su orientación, acompañamiento académico y valiosas recomendaciones durante todo el proceso, las cuales contribuyeron significativamente a la calidad y fortalecimiento de este trabajo.

Gina Reyes

## Resumen

El presente artículo desarrolla una propuesta integral orientada al fortalecimiento del clima organizacional, la motivación y el desempeño del personal operativo de la empresa Data File S.A., a partir del análisis de factores organizacionales, motivacionales y normativos que inciden en el entorno laboral. El estudio se fundamenta en enfoques contemporáneos de la gestión del talento humano y en teorías motivacionales clásicas como la jerarquía de necesidades de Maslow y la teoría de los dos factores de Herzberg, las cuales permiten comprender la relación entre condiciones laborales, satisfacción y desempeño en las organizaciones (EOI Escuela de Organización Industrial, 2012; Aiteco Consultores, 2018; Robbins, 2009; Chiavenato, 2020).

La metodología adoptada corresponde a un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y aplicado, apoyado en la aplicación de una encuesta anónima de clima organizacional diseñada con base en variables clave relacionadas con la motivación, satisfacción laboral, comunicación y condiciones del entorno laboral. La encuesta se aplicó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando a diez (10) colaboradores del área operativa, de un total estimado de 425 empleados de la empresa, con el propósito de obtener percepciones relevantes del grupo objetivo de estudio. Adicionalmente, se incorporó la revisión documental de las políticas internas, incluidas certificaciones institucionales, como insumo para la formulación del diagnóstico organizacional (Cabezas & Rodríguez, 2021; Chiavenato, 2020; Data File S.A., 2024; EMIS, 2025).

El diagnóstico permitió identificar debilidades en los procesos de inducción, capacitación, evaluación del desempeño y en la apropiación de la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001), lo cual condujo al diseño de una propuesta integral que

articula un protocolo de evaluación del desempeño, estrategias de compensación y bienestar laboral, una metodología estructurada de capacitación con seguimiento post-inducción y acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura organizacional. La propuesta busca mejorar la motivación, el desempeño operativo y la sostenibilidad organizacional, alineándose con los estándares de calidad y seguridad de la información establecidos por normas como ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022 (Chiavenato, 2020; Data File S.A.,2024).

***Palabras clave:*** clima organizacional, motivación, desempeño, talento humano, seguridad de la información.

## Abstract

This article develops a comprehensive proposal aimed at strengthening the organizational climate, motivation, and performance of the operational staff at Data File S.A., based on an analysis of organizational, motivational, and regulatory factors that affect the work environment. The study is based on contemporary approaches to human talent management and classic motivational theories such as Maslow's hierarchy of needs and Herzberg's two-factor theory, which provide insight into the relationship between working conditions, satisfaction, and performance in organizations (EOI Escuela de Organización Industrial, 2012; Aiteco Consultores, 2018; Robbins, 2009; Chiavenato, 2020).

The methodology adopted corresponds to a mixed approach, both descriptive and applied, supported by the use of an anonymous organizational climate survey designed based on key variables related to motivation, job satisfaction, communication, and working conditions. The survey was administered using non-probability convenience sampling, considering ten (10) employees from the operational area, out of an estimated total of 425 company employees, with the aim of obtaining relevant perceptions from the target study group. Additionally, the analysis of the work experience of one of the authors and the documentary review of internal policies, including institutional certifications, were incorporated as input for the formulation of the organizational diagnosis (Cabezas & Rodríguez, 2021; Chiavenato, 2020; Data File S.A., 2024; EMIS, 2025).

The diagnosis identified weaknesses in the induction, training, performance evaluation, and implementation of the General Information Security Policy (PT-SGSI-001), which led to the design of a comprehensive proposal that articulates a performance evaluation protocol, compensation and workplace well-being strategies, a structured training methodology with post-

induction follow-up, and actions aimed at strengthening the organizational culture. The proposal seeks to improve motivation, operational performance, and organizational sustainability, aligning with the quality and information security standards established by norms such as ISO 9001:2015 and ISO/IEC 27001:2022 (Chiavenato, 2020; Data File S.A., 2024).

**Keywords:** organizational climate, motivation, performance, human talent, information security.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	15
Planteamiento del Problema .....	17
Justificación .....	19
Objetivos .....	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos .....	21
Antecedentes .....	22
Marco Teórico.....	24
Gestión Moderna del Talento Humano .....	24
Clima Organizacional como Factor Estratégico .....	25
Motivación Laboral y Teorías Motivacionales.....	25
Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow y su Aplicación en el Área Operativa	26
Teoría de los Dos Factores de Herzberg y su Aplicación en el Área Operativa.....	29
Liderazgo, Clima Organizacional y Motivación .....	31
Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral .....	31
Marco Legal .....	33
Metodología .....	37
Enfoque de la Investigación .....	37
Tipo y Diseño de la Investigación .....	38
Población y Muestra .....	38
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información .....	39
Encuesta de Clima Organizacional .....	39

Revisión Documental.....	47
VARIABLES DE ESTUDIO .....	47
Procedimiento Metodológico .....	47
Resultados de la Encuesta.....	48
Consideraciones Éticas .....	56
Enlace de la Encuesta Aplicada.....	57
Diagnóstico de la Situación Actual del Área Operativa de Data File S.A.....	58
Propuesta Integral para el Fortalecimiento del Clima Organizacional, la Motivación y el Desempeño en el Área Operativa de Data File S.A.....	61
Modelo de Fortalecimiento del Proceso de Capacitación para el Personal Operativo de Data File S.A.....	61
Plan de Inducción del Personal Operativo.....	61
Entrenamiento Personal .....	66
Entrenamiento Grupal.....	70
Plan de Capacitación Personalizado .....	75
Plan de Capacitación Grupal .....	83
Etapas del Proceso de Formación .....	88
Técnicas de Formación Laboral.....	89
Buenas Prácticas Relacionadas con la Transformación Digital y la Retención del Talento Humano.....	91
Metodología de Capacitación .....	95
Seguimiento Post-Inducción y Medición de Resultados de la Capacitación.....	95
Indicadores Específicos para Medir los Resultados de la Capacitación.....	96

	10
Retroalimentación Posterior a la Evaluación.....	98
Ejemplo Aplicado del Seguimiento .....	100
Protocolo de Evaluación del Desempeño, Compensación y Bienestar Laboral.....	101
Contexto Organizacional y Conceptual del Protocolo.....	101
Fundamentación Legal y Normativa .....	103
Objetivos del Protocolo .....	104
Alcance del Protocolo.....	105
Sistemas y Métodos de Evaluación del Desempeño.....	105
Métodos Utilizados.....	105
Metodología de Evaluación del Desempeño .....	106
Instrumentos de Evaluación.....	107
Compensación Laboral y Tipos de Compensación .....	108
Estrategias de Retribución y Beneficios Asociadas al Desempeño.....	109
Relación entre Compensación, Bienestar Laboral y Desempeño.....	110
Importancia de la Gerencia del Talento Humano .....	110
Proceso de Evaluación .....	111
Resultados Esperados .....	112
Cultura Organizacional.....	112
Estrategias para Fortalecer la Cultura Organizacional e Seguridad de la Información .....	112
Resultados Esperados de la Implementación de la Propuesta .....	118
Conclusiones.....	121
Recomendaciones .....	123
Referencias Bibliográficas .....	125

Apéndices.....	130
----------------	-----

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> Pirámide de Maslow .....	28
<b>Figura 2</b> Distribución de Factores Motivadores e Higiénicos Según la Teoría de Herzberg .....	30
<b>Figura 3</b> Encuesta de Clima rganizacional, Motivación y Capacitación, Aplicada al Área Operativa de Data File S.A. ....	40
<b>Figura 4</b> Resultados Obtenidos a partir de la Aplicación de la Encuesta .....	48
<b>Figura 5</b> Competencias Desarrolladas Mediante Inducción y Entrenamiento.....	74
<b>Figura 6</b> Etapas del Proceso de Formación.....	88
<b>Figura 7</b> Técnicas de Formación Laboral (Definiciones Generales) .....	89
<b>Figura 8</b> Técnicas de Formación Laboral Aplicadas al Contexto de Data File S.A. ....	90
<b>Figura 9</b> Etapas del Proceso de Evaluación .....	106
<b>Figura 10</b> Diagrama de Flujo del Proceso de Evaluación.....	111

### Lista de Tablas

<b>Tabla 1</b> Indicadores de Desempeño para el Proceso Operativo.....	65
<b>Tabla 2</b> Evaluación del Entrenamiento Personal .....	69
<b>Tabla 3</b> Evaluación del Entrenamiento Grupal .....	73
<b>Tabla 4</b> Evaluación de la Transferencia del Aprendizaje .....	79
<b>Tabla 5</b> Evaluación de Desempeño Técnico .....	80
<b>Tabla 6</b> Evaluación de Competencias Blandas .....	81
<b>Tabla 7</b> Evaluación de Satisfacción y Retención.....	82
<b>Tabla 8</b> Evaluación del Entrenamiento Grupal .....	87
<b>Tabla 9</b> Indicadores Técnicos .....	96
<b>Tabla 10</b> Indicadores de Seguridad de la Información (alineados con PT-SGSI-001).....	97
<b>Tabla 11</b> Indicadores de Competencias Blandas.....	97
<b>Tabla 12</b> Herramientas .....	99
<b>Tabla 13</b> Resultados Esperados en el Seguimiento 30-60-90 días.....	100
<b>Tabla 14</b> Competencias Evaluadas en el Área Operativa .....	107
<b>Tabla 15</b> Escala de Calificación.....	108
<b>Tabla 16</b> Tipos de Talleres de Sensibilización.....	113

## Lista de Apéndices

<b>Apéndice A</b> Política General de Seguridad de la Información – PT-SGSI-001 .....	130
<b>Apéndice B</b> Certificación ISO/IEC 27001:2022 – ICONTEC.....	133
<b>Apéndice C</b> Certificación ISO 9001:2015 – Bureau Veritas .....	134

## **Introducción**

En las organizaciones contemporáneas, la gestión del talento humano se ha consolidado como un eje estratégico para la eficiencia, la competitividad y la sostenibilidad organizacional. Más allá de la administración tradicional del personal, las empresas enfrentan el reto de crear entornos laborales que promuevan el bienestar, la motivación y el desarrollo integral de los colaboradores, especialmente en las áreas operativas, donde las exigencias del trabajo, el cumplimiento de estándares y la adopción de nuevas tecnologías inciden directamente en el desempeño y el clima laboral (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

En este contexto, Data File S.A. es una empresa colombiana del sector BPO (Business Process Outsourcing), dedicada a la gestión documental, el procesamiento de información y el apoyo a tareas administrativas para diferentes organizaciones. Su operación se caracteriza por el manejo de altos volúmenes de información, el cumplimiento de estándares de calidad y la aplicación de estrictos lineamientos de seguridad de la información, lo que hace que el desempeño del personal operativo sea un factor clave para el logro de los objetivos organizacionales y la continuidad del servicio.

El clima organizacional se entiende como el conjunto de percepciones compartidas por los colaboradores respecto a su entorno de trabajo, las relaciones interpersonales, el liderazgo, las condiciones laborales y las políticas institucionales. Estas percepciones influyen de manera directa en la motivación, la satisfacción laboral y la productividad, dado que condicionan la forma en que los trabajadores se relacionan con la organización y con sus funciones (Chiavenato, 2020). En el contexto operativo, un clima organizacional desfavorable puede generar desmotivación, rotación, ausentismo y fallas en los procesos, mientras que un clima positivo

fortalece el compromiso, el sentido de pertenencia, el cumplimiento de normas y la calidad del servicio (Robbins & Judge, 2009).

Desde las teorías motivacionales y la gestión moderna del talento humano, comprender los factores que influyen en el desempeño laboral permite diseñar prácticas organizacionales más equitativas y efectivas. En este marco, el presente trabajo desarrolla una propuesta integral orientada a fortalecer el clima organizacional, la motivación y el desempeño del personal operativo de la empresa Data File S.A., articulando procesos de capacitación, evaluación del desempeño, retroalimentación, compensación, bienestar laboral y cultura organizacional, alineados con la seguridad de la información y los principios de transformación digital. Lo anterior tiene como propósito aportar herramientas prácticas que apoyen la toma de decisiones estratégicas en la gestión del talento humano y contribuyan a la sostenibilidad organizacional (Chiavenato, 2020).

## **Planteamiento del Problema**

En el contexto organizacional actual, las empresas enfrentan múltiples desafíos relacionados con la gestión del talento humano, especialmente en las áreas operativas, donde la eficiencia, el cumplimiento de estándares, la calidad del servicio y la continuidad de los procesos dependen en gran medida del desempeño de los colaboradores. En estos espacios, factores como las condiciones laborales, los estilos de liderazgo, los procesos de capacitación, los sistemas de evaluación del desempeño y las políticas de compensación influyen directamente en el clima organizacional y en la motivación laboral, convirtiéndose en elementos críticos para la sostenibilidad organizacional (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2017).

En la empresa Data File S.A., el área operativa cumple un rol estratégico en el desarrollo de sus actividades misionales, particularmente en la gestión documental, el cumplimiento de protocolos y la observancia de normas asociadas a la seguridad de la información y a los procesos de transformación digital. Sin embargo, se evidencian limitaciones relacionadas con la ausencia de procesos integrales y sistemáticos que permitan evaluar de manera continua el desempeño del personal, medir el impacto de la capacitación y articular dichos resultados con estrategias de compensación, bienestar laboral y fortalecimiento de la cultura organizacional, alineadas con los objetivos institucionales y los estándares de calidad y seguridad de la información (Chiavenato, 2020; ISO/IEC 27001:2022).

Esta falta de articulación entre capacitación, evaluación del desempeño, retroalimentación, compensación y bienestar laboral genera percepciones de inequidad, desmotivación, bajo compromiso organizacional y resistencia al cambio, afectando negativamente el clima organizacional y la productividad del área operativa. Diversos estudios señalan que la ausencia de sistemas claros de reconocimiento y seguimiento del desempeño

incide directamente en la disminución de la motivación laboral, el aumento del ausentismo y la rotación del personal (Aiteco Consultores. (2018); Robbins & Judge, 2009).

Adicionalmente, la inexistencia de indicadores claros y mecanismos de seguimiento limita la toma de decisiones basadas en evidencia y dificulta la implementación de acciones orientadas a la mejora continua y a la retención del talento humano, aspectos fundamentales en organizaciones que operan bajo esquemas de calidad, control documental y seguridad de la información (Chiavenato, 2020; ISO 9001:2015).

En este contexto, se identifica la necesidad de diseñar una propuesta integral que permita analizar y fortalecer el clima organizacional en el área operativa de Data File S.A., mediante la implementación de estrategias estructuradas de inducción, entrenamiento y capacitación, un protocolo de evaluación del desempeño claramente definido, mecanismos de retroalimentación efectivos y su articulación con sistemas de compensación, bienestar laboral y cultura organizacional. Abordar esta problemática resulta fundamental para promover un entorno de trabajo saludable, motivador y alineado con los principios estratégicos de la organización, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales y al desarrollo sostenible del talento humano (Chiavenato, 2020).

## **Justificación**

La elección del presente tema responde a la necesidad de analizar y fortalecer el clima organizacional, la motivación y el desempeño laboral como elementos estratégicos en la gestión del talento humano, especialmente en las áreas operativas. En empresas como Data File S.A., donde los procesos misionales dependen del cumplimiento riguroso de estándares de calidad, seguridad de la información y eficiencia operativa, las condiciones laborales, los estilos de liderazgo, los procesos de capacitación y los sistemas de evaluación del desempeño influyen de manera directa en el compromiso, la productividad y la sostenibilidad organizacional. Desde la perspectiva de la administración moderna, la adecuada gestión del talento humano permite alinear los objetivos individuales con los organizacionales y mejorar el desempeño global de la empresa (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

Adicionalmente, se evidencia una limitada sistematización de propuestas integrales que articulen, de manera coherente, el clima organizacional, la capacitación, la evaluación del desempeño, la compensación y el bienestar laboral en contextos operativos asociados a la gestión documental y la seguridad de la información. Esta situación genera vacíos en la implementación de estrategias que permitan fortalecer la motivación, reducir el ausentismo y la rotación, y mejorar la apropiación de políticas institucionales como la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001). De acuerdo con las teorías motivacionales clásicas, cuando las organizaciones no atienden factores higiénicos y motivacionales, se incrementa la insatisfacción laboral y disminuye el compromiso de los colaboradores (EOI Escuela de Organización Industrial, 2012; Aiteco Consultores, 2018).

En este contexto, este trabajo se justifica por su potencial impacto académico y organizacional, en tanto integra conceptos clave de la Gerencia del Talento Humano y los

traduce en una propuesta aplicable al contexto real de una empresa del sector. Los resultados del diagnóstico y el diseño de la propuesta pueden servir como referente para futuras investigaciones, así como para el diseño de programas de capacitación, evaluación y bienestar laboral orientados a fortalecer el clima organizacional, la motivación y el desempeño del talento humano, contribuyendo de manera significativa a la mejora continua y a la sostenibilidad de Data File S.A. Este enfoque coincide con los aportes de la gestión moderna del talento humano, que resaltan la importancia del factor humano como eje central para el logro de los objetivos organizacionales y la sostenibilidad empresarial (Chiavenato, 2020; Robbins, 2009).

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Diseñar una propuesta integral orientada al fortalecimiento del clima organizacional, la motivación y el desempeño del personal operativo de la empresa Data File S.A.

### **Objetivos Específicos**

Diagnosticar el clima organizacional y los factores que influyen en la motivación y el desempeño del personal operativo de Data File S.A., mediante la aplicación de una encuesta anónima y el análisis de las condiciones laborales del área operativa.

Analizar los resultados del diagnóstico a la luz de teorías motivacionales clásicas y enfoques contemporáneos de la gestión del talento humano, con el fin de identificar oportunidades de mejora en los procesos de capacitación, evaluación del desempeño y bienestar laboral.

Proponer estrategias integrales orientadas al fortalecimiento de la capacitación, la evaluación del desempeño, la motivación y la cultura organizacional del personal operativo, alineadas con la Política General de Seguridad de la Información y los objetivos estratégicos de Data File S.A.

## Antecedentes

La revisión de antecedentes demuestra que el clima organizacional y la motivación laboral son temas ampliamente estudiados en diversos contextos organizacionales, y que estos factores se relacionan de manera directa con el desempeño laboral, la satisfacción de los colaboradores y la productividad. Por ejemplo, en un estudio aplicado en la empresa MELTEC de Oriente Ltda., realizado por Vásquez Ávila (2016) para la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), se encontró que los componentes del clima organizacional —como las actitudes de motivación, la interrelación entre empleados y el sentido de pertenencia— están estrechamente relacionados con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente laboral y del desempeño (Vásquez Ávila, 2016).

Además, una investigación publicada en la Revista Estrategia Organizacional de la UNAD resalta que el clima organizacional debe ser considerado como una estrategia fundamental en la gestión de los recursos humanos, ya que el ambiente laboral y la motivación influyen directamente en el desempeño de los empleados; y la evaluación y seguimiento del clima organizacional permite anticipar y solucionar problemas que podrían afectar negativamente a la empresa (Bustos Rodríguez & Vargas Paredes, 2017).

En investigaciones internacionales, se ha documentado que un clima organizacional positivo está asociado con mayores niveles de compromiso organizacional y rendimiento laboral. Un estudio en hospitales públicos mostró que un clima organizacional favorable se asocia con un mayor compromiso de los trabajadores y una percepción positiva del desempeño de la organización (Berberoglu, 2018). Asimismo, revisiones bibliográficas recientes destacan que el clima organizacional influye en múltiples aspectos del comportamiento laboral, como la

satisfacción, la motivación, la comunicación y el compromiso, lo que impacta directamente en la productividad y la efectividad organizacional (Mukherji, Srivastava & Joshi, 2023).

Además, otras investigaciones aplicadas han explorado variables relacionadas con el clima organizacional. Por ejemplo, un estudio sobre la relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en la empresa Distribuciones JR identificó que la inteligencia emocional afecta positivamente el ambiente de trabajo y la productividad, lo cual refuerza la idea de que las dimensiones humanas y psicosociales son componentes claves para gestionar el clima laboral (Vásquez Castillo & Pimentel Álvarez, 2005).

En conjunto, estos antecedentes muestran que el estudio del clima organizacional y la motivación laboral no sólo es pertinente desde una perspectiva académica, sino también desde una aplicación práctica en diversas organizaciones. Por lo tanto, la propuesta integral planteada en este proyecto para Data File S.A. se sustenta en investigaciones previas que han demostrado que un enfoque diagnóstico y estratégico sobre estos factores puede conducir a mejoras significativas en el desempeño, la satisfacción y el bienestar de los colaboradores.

## **Marco Teórico**

La gestión del talento humano en las organizaciones contemporáneas ha evolucionado hacia un enfoque integral que reconoce a las personas como el principal activo estratégico para el logro de los objetivos organizacionales. En este contexto, el clima organizacional y la motivación laboral se constituyen en factores determinantes para el desempeño, la satisfacción y la permanencia de los colaboradores, especialmente en áreas operativas donde las condiciones de trabajo, la presión por resultados y la estandarización de procesos influyen directamente en el bienestar laboral y la productividad (Chiavenato, 2020; Robbins y Judge, 2009).

Desde una perspectiva propositiva, el análisis teórico de estas variables permite fundamentar el diseño de estrategias orientadas al fortalecimiento del clima organizacional y la motivación, sin que ello implique la medición o interpretación de resultados empíricos, sino la formulación de acciones susceptibles de ser implementadas en contextos organizacionales específicos (Crespo, 2021).

### **Gestión Moderna del Talento Humano**

La gestión moderna del talento humano supera el enfoque tradicional centrado exclusivamente en la administración de personal, para orientarse hacia el desarrollo de competencias, el fortalecimiento del compromiso y la creación de entornos laborales saludables. Crespo (2021) señala que las organizaciones actuales deben adoptar modelos de gestión que integren procesos de selección, capacitación, evaluación y motivación, con el fin de responder a las demandas de entornos dinámicos y altamente competitivos.

Chiavenato (2020) complementa esta visión al afirmar que la gestión del talento humano debe enfocarse en la generación del valor tanto para la organización como para las personas, promoviendo condiciones laborales que favorezcan el aprendizaje continuo, la participación y el

reconocimiento. En áreas operativas, donde las tareas suelen ser repetitivas y altamente normadas, resulta especialmente relevante diseñar estrategias que fortalezcan la motivación y el sentido de pertenencia, evitando la deshumanización del trabajo y contribuyendo a un clima organizacional favorable.

### **Clima Organizacional como Factor Estratégico**

El clima organizacional se define como el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores respecto a las políticas, prácticas, relaciones y condiciones presentes en su entorno laboral. Según Pimienta (2024), un clima organizacional positivo actúa como un factor de éxito organizacional, ya que influye directamente en la satisfacción laboral, el compromiso, la productividad y la calidad del servicio.

En el contexto operativo, el clima organizacional está estrechamente relacionado con variables como el estilo de liderazgo, la comunicación interna, el reconocimiento, la carga laboral y el cumplimiento de normas y procedimientos. Un clima desfavorable puede generar desmotivación, aumento del ausentismo, rotación de personal y errores operativos, mientras que un clima positivo favorece la cooperación, la responsabilidad y el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Robbins & Judge, 2009).

Desde la gestión del talento humano, el análisis del clima organizacional constituye un referente fundamental para la formulación de propuestas orientadas al bienestar laboral y la mejora del desempeño, permitiendo identificar factores críticos que pueden ser abordados mediante estrategias organizacionales (Chiavenato, 2020).

### **Motivación Laboral y Teorías Motivacionales**

La motivación laboral constituye un elemento central en la explicación del comportamiento humano dentro de las organizaciones. López (2021) define la motivación como

el conjunto de factores internos y externos que impulsan a las personas a actuar, mantener el esfuerzo y orientar su comportamiento hacia el logro de metas. En el ámbito laboral, la motivación influye directamente en el desempeño, la satisfacción y el compromiso de los colaboradores.

Las teorías motivacionales clásicas y contemporáneas aportan marcos conceptuales fundamentales para comprender la relación entre motivación y clima organizacional. Entre ellas, la teoría de las necesidades de Maslow plantea que las personas buscan satisfacer necesidades jerárquicas que van desde las fisiológicas hasta la autorrealización, lo cual implica que las organizaciones deben garantizar condiciones básicas de trabajo antes de promover el desarrollo personal y profesional (EOI Escuela de Organización Industrial, 2012).

Por su parte, la teoría de los dos factores de Herzberg distingue entre factores higiénicos, relacionados con el entorno laboral, y factores motivacionales, asociados al contenido del trabajo. Esta teoría resulta especialmente relevante para el análisis del clima organizacional, ya que evidencia que un ambiente laboral adecuado previene la insatisfacción, pero que la motivación sostenida se logra mediante el reconocimiento, el crecimiento y la responsabilidad (Aiteco Consultores, 2018).

En contextos operativos, la aplicación práctica de estas teorías implica diseñar estrategias que no solo aseguren condiciones laborales justas, sino que también promuevan el reconocimiento del esfuerzo, la participación en la mejora de procesos y las oportunidades de aprendizaje (Chiavenato, 2020).

### ***Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow y su Aplicación en el Área Operativa***

La teoría de la jerarquía de las necesidades humanas, propuesta por Abraham Maslow (1943), sostiene que la motivación de las personas se fundamenta en la satisfacción progresiva de

una serie de necesidades organizadas en niveles, desde las más básicas hasta las de autorrealización. Según este enfoque, los individuos buscan satisfacer inicialmente las necesidades fisiológicas y de seguridad, y solo cuando estas se encuentran cubiertas, emergen necesidades de orden superior relacionadas con la afiliación, la estima y el desarrollo personal (EOI Escuela de Organización Industrial, 2012).

En el contexto del área operativa de Data File S.A., esta teoría permite comprender cómo las condiciones laborales influyen directamente en la motivación y el desempeño del personal. Las necesidades fisiológicas se relacionan con aspectos como jornadas laborales definidas, pausas activas, condiciones ergonómicas adecuadas y acceso a espacios de descanso, elementos esenciales para colaboradores que realizan actividades repetitivas como clasificación, foliación y digitalización de documentos. Las necesidades de seguridad se vinculan con la estabilidad contractual, el cumplimiento de normas de seguridad y salud en el trabajo, y la protección frente a riesgos físicos y de información, aspectos críticos en un entorno donde se manipula documentación sensible (Chiavenato, 2020; Congreso de la República de Colombia, 2012; Decreto 1072 de 2015).

Las necesidades de afiliación se manifiestan en la importancia del trabajo en equipo, el compañerismo y la comunicación efectiva entre los colaboradores operativos, especialmente en procesos secuenciales donde la coordinación es clave. Por su parte, las necesidades de estima se relacionan con el reconocimiento del buen desempeño, la retroalimentación positiva de los supervisores y la valoración del aporte individual al logro de los objetivos operativos (Robbins & Judge, 2009; Chiavenato, 2020). Finalmente, la autorrealización se refleja en oportunidades de aprendizaje, capacitación continua, participación en mejoras de procesos y posibilidad de asumir

mayores responsabilidades, lo que permite al colaborador desarrollar su potencial y proyectarse dentro de la organización. (Cabezas & Rodríguez, 2021; Briceño, 2023).

Desde esta perspectiva, la aplicación de la teoría de Maslow en Data File S.A. implica que la empresa no solo debe garantizar condiciones básicas de trabajo, sino también promover estrategias que fortalezcan el reconocimiento, el sentido de pertenencia y el crecimiento profesional del personal operativo, impactando positivamente el clima organizacional y la satisfacción laboral. (Chiavenato, 2020; Pimienta, 2024).

### Figura 1

*Pirámide de Maslow*



*Nota.* Tomado de *La pirámide de Maslow*, por EOI Escuela de Organización Industrial, 2012, <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>. La figura representa la jerarquía de las necesidades humanas propuesta por Maslow, organizada en cinco niveles: fisiológicas, seguridad, afiliación, estima y autorrealización. El modelo explica cómo la satisfacción progresiva de estas necesidades influye en la motivación y el comportamiento de las personas dentro de las organizaciones, siendo aplicable al análisis del clima organizacional y la motivación laboral en contextos operativos.

### *Teoría de los Dos Factores de Herzberg y su Aplicación en el Área Operativa*

La teoría de los dos factores, desarrollada por Frederick Herzberg, plantea que la satisfacción y la insatisfacción laboral no se originan en los mismos elementos. Herzberg distingue entre factores higiénicos o de mantenimiento, que previenen la insatisfacción, y factores motivadores, que generan satisfacción y compromiso con el trabajo (Aiteco Consultores, 2018). Esta teoría resulta especialmente útil para analizar el clima organizacional en áreas operativas, donde las condiciones de trabajo y el contenido de las tareas influyen de manera directa en el desempeño.

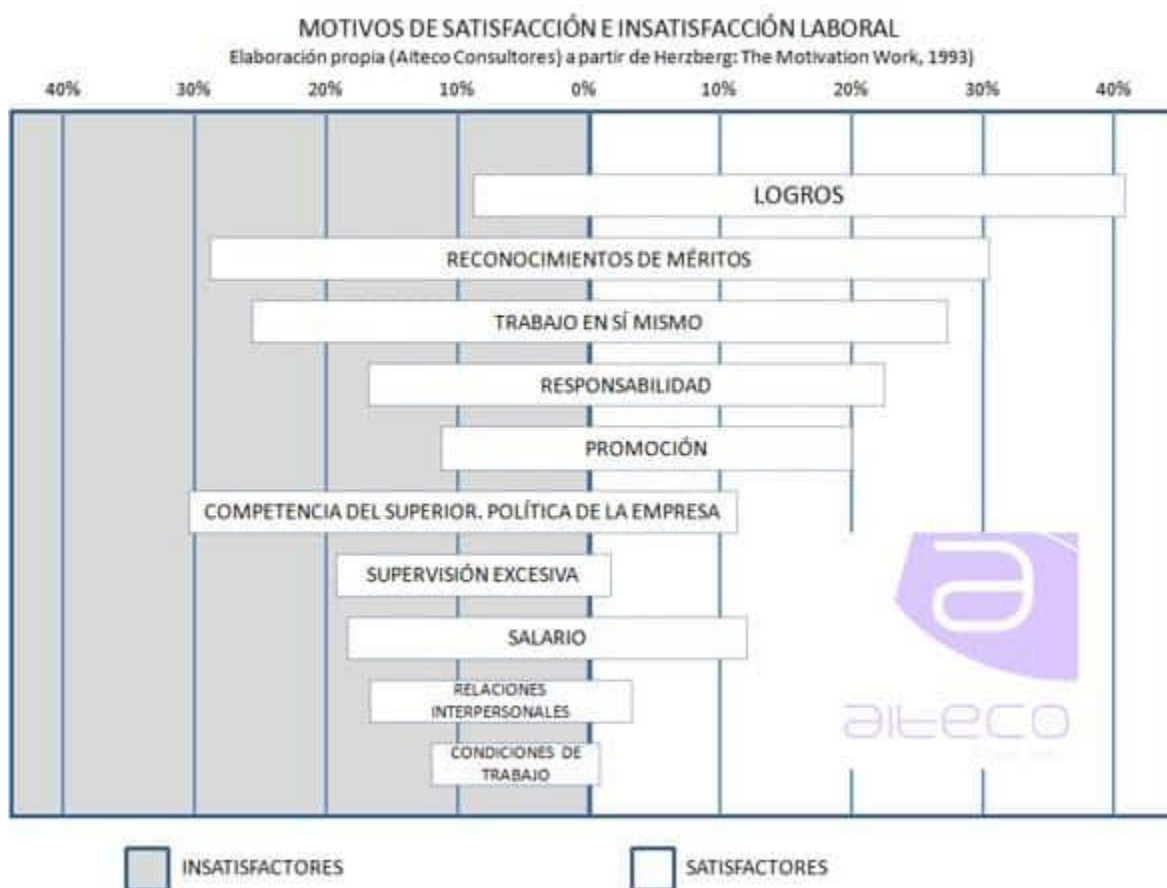
En el área operativa de Data File S.A., los factores higiénicos están relacionados con aspectos como el salario, las condiciones físicas del lugar de trabajo, la carga laboral, las políticas internas, la supervisión y las relaciones interpersonales. Por ejemplo, contar con equipos adecuados para la digitalización, espacios organizados, normas claras de trabajo y una supervisión justa contribuye a evitar la insatisfacción laboral, aunque por sí solos no garantizan altos niveles de motivación (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

Por otro lado, los factores motivadores se asocian con el contenido del trabajo y tienen un impacto positivo en la motivación del personal operativo. En este contexto, el reconocimiento por el cumplimiento de indicadores de calidad, la asignación de responsabilidades adicionales, la posibilidad de aprender nuevos procesos, el enriquecimiento de las funciones y la participación en la mejora continua de los procedimientos documentales son elementos que fortalecen la satisfacción laboral (Aiteco Consultores, 2018; Chiavenato, 2020). Por ejemplo, permitir que un auxiliar operativo participe en auditorías internas o en la optimización de flujos de trabajo puede incrementar su sentido de logro y compromiso con la organización.

La aplicación práctica de la teoría de Herzberg en Data File S.A. implica que la empresa debe ir más allá de garantizar condiciones laborales adecuadas, incorporando estrategias que enriquezcan el contenido del trabajo operativo. De esta manera, se fomenta un clima organizacional positivo, se incrementa la motivación intrínseca y se mejora la productividad y la calidad del servicio prestado (Pimienta, 2024).

## Figura 2

*Distribución de Factores Motivadores e Higiénicos Según la Teoría de Herzberg*



*Nota.* Tomado de *Teoría de los dos factores*, por Aiteco Consultores, 2018,

<https://www.aiteco.com/teoria-de-los-dos-factores/>. La figura ilustra la teoría de los dos factores de Herzberg, diferenciando los factores higiénicos, asociados a la prevención de la insatisfacción laboral, y los factores motivadores, relacionados con la satisfacción y el compromiso del

trabajador. Este modelo permite analizar cómo las condiciones laborales y el contenido del trabajo influyen en la motivación y el clima organizacional en entornos operativos.

### **Liderazgo, Clima Organizacional y Motivación**

El liderazgo desempeña un papel determinante en la configuración del clima organizacional y en el nivel de motivación de los colaboradores. Leal Afanador (2021) resalta la importancia del liderazgo transformador como un modelo que promueve la inspiración, el acompañamiento y el desarrollo integral del talento humano. Este estilo de liderazgo favorece climas organizacionales positivos, basados en la confianza, la comunicación y el compromiso.

En áreas operativas, el liderazgo inmediato tiene un impacto directo en la percepción que los trabajadores tienen de su entorno laboral. Supervisores que ejercen un liderazgo autoritario o distante pueden generar climas tensos y desmotivación, mientras que líderes que fomentan el diálogo, el reconocimiento y la participación contribuyen a mejorar la satisfacción laboral y el desempeño colectivo (Robbins & Judge, 2009).

Asimismo, Leal Afanador (2023) introduce el concepto de trabajo inteligente productivo, el cual propone una gestión del trabajo orientada al equilibrio entre resultados, bienestar y uso eficiente de los recursos. Este enfoque resulta clave para comprender cómo la motivación y el clima organizacional pueden potenciar la productividad sin afectar la salud física y emocional de los colaboradores.

### **Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral**

La relación entre clima organizacional y satisfacción laboral es estrecha y bidireccional. Un clima positivo favorece la satisfacción de los trabajadores, mientras que colaboradores satisfechos contribuyen a mantener y fortalecer un buen clima laboral. Pimienta (2024) sostiene

que las organizaciones que invierten en la mejora del clima organizacional logran mayores niveles de compromiso y fidelización del talento humano.

En el ámbito operativo, donde las exigencias laborales son altas y los errores pueden tener consecuencias significativas, la satisfacción laboral se convierte en un factor protector frente al desgaste profesional. La implementación de prácticas motivacionales, alineadas con teorías del comportamiento humano y apoyadas por un liderazgo efectivo, permite crear entornos de trabajo más saludables y productivos (Chiavenato, 2020; Leal Afanador, 2021).

En síntesis, el marco teórico evidencia que la gestión del talento humano, el clima organizacional y la motivación laboral constituyen dimensiones interdependientes que deben abordarse de manera integrada. La aplicación práctica de teorías motivacionales y modelos de liderazgo, junto con el análisis sistemático del clima organizacional, permite diseñar estrategias efectivas para mejorar el desempeño, la satisfacción y la sostenibilidad organizacional, especialmente en áreas operativas donde el factor humano es determinante para el éxito del negocio (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009; Aiteco Consultores, 2018; EOI Escuela de Organización Industrial, 2012).

## Marco Legal

El marco legal del presente proyecto se fundamenta en el conjunto de normas constitucionales, legales, reglamentarias y organizacionales que regulan la gestión del talento humano, el clima organizacional, la motivación laboral y la protección de la información en el contexto empresarial colombiano. Estas disposiciones establecen los lineamientos que orientan las prácticas organizacionales, garantizando condiciones de trabajo dignas, seguras y alineadas con estándares de calidad y seguridad de la información (Congreso de la República de Colombia, 1991).

En primer lugar, la Constitución Política de Colombia de 1991 reconoce el trabajo como un derecho fundamental y una obligación social que goza de especial protección del Estado. El artículo 25 garantiza el derecho al trabajo en condiciones dignas y justas, mientras que el artículo 53 establece principios mínimos como la igualdad de oportunidades, la estabilidad laboral y la protección especial al trabajador. Estos principios constituyen la base legal para promover un clima organizacional saludable, fundamentado en el respeto, la equidad y el bienestar del talento humano (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

El Código Sustantivo del Trabajo (CST) regula las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores del sector privado, abordando aspectos como la jornada laboral, el salario, las prestaciones sociales, los contratos de trabajo y los deberes y derechos de las partes. El cumplimiento de esta normativa impacta directamente en la percepción del clima organizacional, especialmente en el personal operativo, al generar confianza, estabilidad y motivación en el desarrollo de sus funciones (República de Colombia, 1951).

La Ley 1010 de 2006, orientada a la prevención, corrección y sanción del acoso laboral, resulta esencial para la gestión del clima organizacional. Esta ley busca proteger la dignidad

humana y la convivencia laboral, promoviendo ambientes de trabajo libres de intimidación, hostigamiento y conflictos interpersonales. Su aplicación contribuye a fortalecer relaciones laborales sanas, mejorar la satisfacción laboral y reducir factores que afectan negativamente la motivación del personal (Congreso de la República de Colombia, 2006).

En materia de seguridad y salud en el trabajo, la Ley 1562 de 2012 y el Decreto 1072 de 2015 establecen la obligatoriedad de implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Estas normas promueven la prevención de riesgos laborales y el bienestar integral de los trabajadores, aspectos fundamentales para consolidar un clima organizacional positivo, especialmente en áreas operativas donde existen riesgos físicos, ergonómicos y psicosociales (Congreso de la República de Colombia, 2012, 2015).

De manera complementaria, la Resolución 2646 de 2008 regula la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo psicosocial, tales como la carga laboral, el liderazgo, la comunicación, el reconocimiento y las relaciones interpersonales. Estos factores guardan una relación directa con la motivación laboral y la satisfacción del trabajador, siendo elementos clave para el análisis y mejoramiento del clima organizacional dentro del proyecto (Congreso de la República de Colombia, 2008).

Desde la perspectiva institucional, el proyecto se encuentra alineado con la Política General de Seguridad de la Información – PT-SGSI-001 de Data File S.A., la cual establece los principios, lineamientos y responsabilidades para la protección de los activos de información, bajo los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad. Esta política evidencia el compromiso de la alta dirección con la seguridad de la información y define el alcance, los objetivos estratégicos y los mecanismos de control del Sistema de Gestión de Seguridad de la

Información (SGSI), aspectos que inciden directamente en las prácticas operativas y en la cultura organizacional (Data File S.A., 2024).

Asimismo, Data File S.A. cuenta con la certificación ISO/IEC 27001:2022, otorgada por ICONTEC, la cual valida el cumplimiento de estándares internacionales en la gestión de la seguridad de la información. Esta certificación respalda la política PT-SGSI-001 y garantiza que los procesos operativos y de gestión del talento humano se desarrollen bajo buenas prácticas reconocidas a nivel global, fortaleciendo la confianza de los colaboradores y contribuyendo a un entorno laboral estructurado, claro y seguro (ICONTEC, 2022).

De igual manera, la empresa posee la certificación ISO 9001:2015, otorgada por Bureau Veritas, que acredita el cumplimiento de estándares internacionales en gestión de la calidad. Esta norma promueve la mejora continua, la eficiencia operativa, la capacitación del personal y la estandarización de procesos, elementos que impactan positivamente en el clima organizacional y en la motivación del personal operativo, al fomentar la participación, el aprendizaje continuo y el sentido de pertenencia (ISO, 2015).

Finalmente, la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales y la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) complementan el marco legal del proyecto, al regular el tratamiento adecuado de la información y la gestión documental. Su cumplimiento es especialmente relevante para el área operativa de la empresa, ya que establece responsabilidades claras, fortalece la ética organizacional y contribuye a un ambiente laboral basado en la confianza y el cumplimiento normativo. (Congreso de la República de Colombia, 2000, 2012).

En conjunto, el marco legal nacional e institucional proporciona un soporte normativo integral para el desarrollo del proyecto, asegurando que las estrategias orientadas al fortalecimiento del clima organizacional y la motivación laboral se encuentren alineadas con la

legislación vigente, las políticas internas y los estándares internacionales de calidad y seguridad de la información (República de Colombia, 1991; Data File S.A.).

## **Metodología**

La metodología del presente proyecto se orienta al diagnóstico del clima organizacional, la motivación y el desempeño laboral en el área operativa de la empresa Data File S.A., con el propósito de identificar problemáticas reales y necesidades organizacionales que sirvan de base para el diseño de una propuesta integral de mejora en la gestión del talento humano (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

Desde la perspectiva de la gestión moderna del talento humano, el diagnóstico organizacional constituye una herramienta clave para comprender las percepciones, actitudes y niveles de satisfacción de los colaboradores, especialmente en áreas operativas donde el desempeño humano impacta directamente la eficiencia de los procesos y el cumplimiento de estándares organizacionales. En este sentido, la metodología se fundamenta en la aplicación de instrumentos estructurados de recolección de información y en el análisis documental institucional, los cuales permiten describir la situación actual del área operativa y sustentar técnicamente la formulación de la propuesta integral de intervención.

### **Enfoque de la Investigación**

El proyecto se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, el cual resulta pertinente cuando se busca medir, describir y analizar las percepciones de los colaboradores frente a variables relacionadas con el clima organizacional, la motivación y el desempeño laboral, a partir de datos sistematizables y comparables (Chiavenato, 2020).

Este enfoque se operacionaliza mediante la aplicación de una encuesta anónima de clima organizacional, instrumento ampliamente utilizado en estudios de gestión del talento humano, ya que permite obtener información objetiva sobre la percepción de los trabajadores respecto a

aspectos como la inducción, la capacitación, la comunicación, el reconocimiento y las condiciones laborales (Robbins & Judge, 2009).

### **Tipo y Diseño de la Investigación**

La investigación es de tipo descriptivo y aplicado. Es descriptiva, dado que busca caracterizar el estado actual del clima organizacional y los factores asociados a la motivación y el desempeño del personal operativo de Data File S.A., sin establecer relaciones causales entre variables (Chiavenato, 2020).

Asimismo, es aplicada, ya que los resultados obtenidos a partir del diagnóstico organizacional sirven como base para el diseño de una propuesta integral orientada al fortalecimiento de la gestión del talento humano, respondiendo a una necesidad real identificada en la organización.

El diseño metodológico es no experimental y transversal, debido a que las variables no son manipuladas y la información se recolecta en un único momento del tiempo, permitiendo analizar la situación existente del área operativa y fundamentar la propuesta planteada (Robbins & Judge, 2009).

### **Población y Muestra**

La población objeto de estudio está conformada por los colaboradores de la empresa Data File S.A., estimados en aproximadamente cuatrocientos veinticinco (425) empleados. No obstante, el presente proyecto se focaliza en el área operativa, por ser el grupo directamente vinculado con los procesos misionales y las condiciones laborales analizadas.

La muestra estuvo conformada por diez (10) colaboradores del área operativa, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Este tipo de muestreo es adecuado en estudios diagnósticos de carácter aplicado, ya que permite acceder a participantes

disponibles y con experiencia directa en los procesos operativos, sin pretender generalizar los resultados a la totalidad de la población organizacional (Chiavenato, 2020).

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

Para el desarrollo del diagnóstico organizacional se emplearon las siguientes técnicas e instrumentos:

#### ***Encuesta de Clima Organizacional***

Se aplicó una encuesta anónima de clima organizacional a los diez (10) colaboradores del área operativa. El instrumento fue diseñado con base en referentes teóricos de la gestión del talento humano y el comportamiento organizacional, incorporando variables como inducción, capacitación, clima organizacional, motivación, comunicación, reconocimiento y desempeño laboral (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

La encuesta estuvo estructurada a partir de preguntas cerradas tipo escala Likert y algunas preguntas abiertas, lo cual permitió obtener información cuantificable sobre la percepción de los colaboradores y complementar el análisis descriptivo del diagnóstico.

**Figura 3**

*Encuesta de Clima Organizacional, Motivación y Capacitación, Aplicada al Área Operativa de Data File S.A.*

## Encuesta de Clima Organizacional, Motivación y Capacitación

La presente encuesta es **anónima** y tiene fines **académicos**. Su objetivo es conocer la percepción de los colaboradores del área operativa frente al clima organizacional, los procesos de inducción y capacitación, y el cumplimiento de la Política de Seguridad de la Información. No existen respuestas correctas o incorrectas; se solicita responder con sinceridad.

*\* Indica que la pregunta es obligatoria*

1. Tiempo de vinculación con la empresa \*

*Marca solo un óvalo.*

- Menos de 6 meses
- Entre 6 meses y 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Más de 3 años

### **Inducción y conocimiento institucional**

2. Considera que el proceso de inducción recibido al ingresar a la empresa fue \*

*Marca solo un óvalo.*

- Muy adecuado
- Adecuado
- Poco adecuado
- Inadecuado

3. La inducción inicial permitió comprender claramente mis funciones y responsabilidades \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

4. Durante la inducción se explicó de forma clara la **Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001)**. \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

5. Considera que el tiempo destinado a la inducción fue suficiente para comprender los procesos operativos y normativos. \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 Parcialmente  
 No

### **Capacitación y entrenamiento**

6. La empresa brinda capacitaciones periódicas relacionadas con mis funciones \*

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre
- Algunas veces
- Rara vez
- Nunca

7. Las capacitaciones recibidas contribuyen a mejorar mi desempeño laboral \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. Considera necesario fortalecer la capacitación en temas relacionados con: \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Seguridad de la información
- Opción Seguridad de la información 2
- Opción 3
- Uso de herramientas tecnológicas
- Normatividad interna
- Atención al cliente
- Otro: \_\_\_\_\_

9. ¿Recibió acompañamiento o seguimiento después de las capacitaciones o inducciones? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre  
 Algunas veces  
 Nunca

### **Clima organizacional y motivación**

10. El ambiente laboral en el área operativa es adecuado \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

11. Me siento motivado(a) para desempeñar mis funciones dentro de la empresa \*

*Marca solo un óvalo.*

- Siempre  
 Casi siempre  
 Algunas veces  
 Nunca

12. Considero que mi trabajo es reconocido por la organización \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 Parcialmente  
 No

13. La comunicación entre los colaboradores y los líderes del área operativa es clara y efectiva \*

*Marca solo un óvalo.*

- Totalmente de acuerdo  
 De acuerdo  
 En desacuerdo  
 Totalmente en desacuerdo

#### **Desempeño y mejora continua**

14. Considero que cuento con las competencias necesarias para cumplir adecuadamente mis funciones \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 Parcialmente  
 No

15. Identifico oportunidades de mejora en los procesos de inducción, capacitación y entrenamiento del área operativa \*

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

### **Preguntas abiertas**

16. ¿Qué aspectos considera que deberían fortalecerse en el proceso de inducción del personal operativo? \*

---

---

---

---

---

17. Desde su experiencia, ¿qué temas de capacitación considera prioritarios para mejorar el desempeño y la seguridad de la información? \*

---

---

---

---

---

18. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el clima organizacional y la motivación \*  
laboral en el área operativa?

---

---

---

---

---

---

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

*Nota.* Instrumento elaborado por las autoras con fines académicos, diseñado a partir de referentes teóricos sobre clima organizacional, motivación laboral y gestión del talento humano. La estructura de la encuesta se fundamenta en los aportes sobre comportamiento organizacional y clima laboral planteados por Robbins y Judge (2009), así como en los enfoques de gestión del talento humano y evaluación del desempeño propuestos por Chiavenato (2020). Asimismo, se tuvieron en cuenta lineamientos relacionados con la capacitación, inducción y desarrollo del personal, de acuerdo con Cabezas y Rodríguez (2021), con el fin de recolectar información pertinente sobre los procesos de inducción, capacitación, motivación y desempeño del personal operativo de Data File S.A.

### ***Revisión Documental***

Se realizó una revisión documental de políticas internas, certificaciones institucionales vigentes (ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022) y de la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001), con el fin de contextualizar el diagnóstico y la propuesta dentro del marco organizacional y normativo de la empresa.

### **Variables de Estudio**

En el diagnóstico se examinaron las siguientes variables:

- Clima organizacional, entendido como el conjunto de percepciones compartidas por los colaboradores respecto a su entorno laboral, relaciones interpersonales, liderazgo y condiciones de trabajo.
- Motivación laboral, asociada a los factores internos y externos que influyen en el comportamiento, el compromiso y el desempeño del trabajador.
- Desempeño laboral, relacionado con el cumplimiento de funciones, la eficiencia operativa y la aplicación de los lineamientos organizacionales.

Estas variables se analizan a la luz de las teorías motivacionales de Maslow y Herzberg, las cuales permiten comprender la relación entre las necesidades del trabajador, los factores motivacionales y el desempeño laboral dentro de la organización (EOI, 2012; Aiteco Consultores, 2018).

### **Procedimiento Metodológico**

El desarrollo metodológico del proyecto se estructuró en las siguientes fases:

- a. Revisión teórica y normativa, orientada a fundamentar el estudio en teorías motivacionales, clima organizacional y gestión del talento humano (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

- b. Diseño y aplicación de la encuesta anónima de clima organizacional a los colaboradores del área operativa.
- c. Tabulación, análisis e interpretación de los resultados obtenidos.
- d. Diseño de la propuesta integral, que incluye el protocolo de evaluación del desempeño, la metodología de capacitación y las estrategias de fortalecimiento del clima organizacional, formuladas a partir del diagnóstico realizado.

### Resultados de la Encuesta

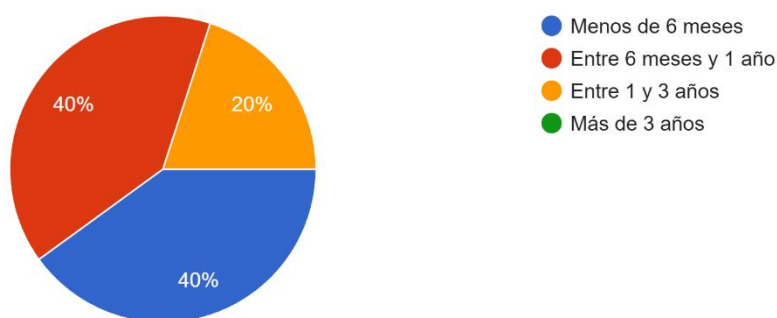
Los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta fueron organizados y representados mediante gráficos estadísticos, los cuales permiten visualizar de manera clara las percepciones del personal operativo frente a los procesos de inducción, capacitación, clima organizacional, motivación y desempeño laboral.

#### Figura 4

*Resultados Obtenidos a partir de la Aplicación de la Encuesta*

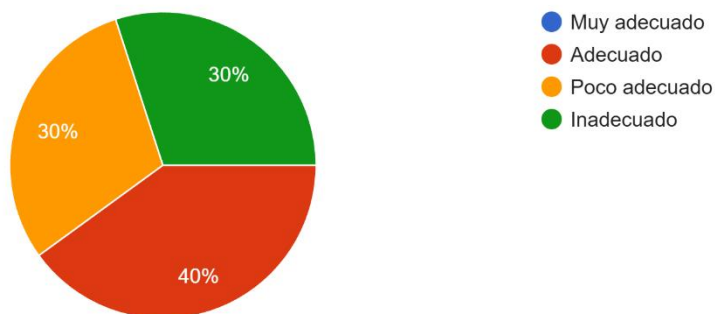
##### 1. Tiempo de vinculación con la empresa

10 respuestas



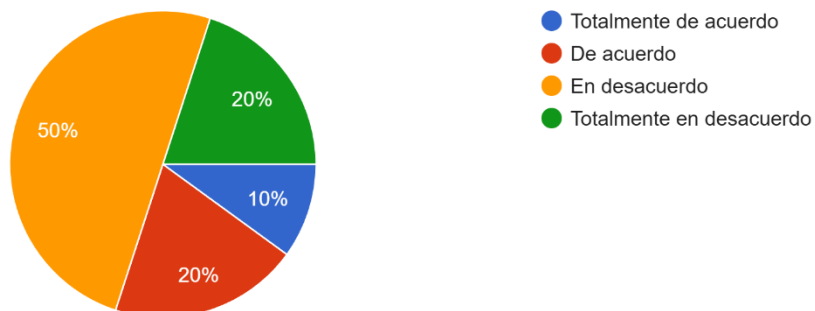
2. Considera que el proceso de inducción recibido al ingresar a la empresa fue

10 respuestas



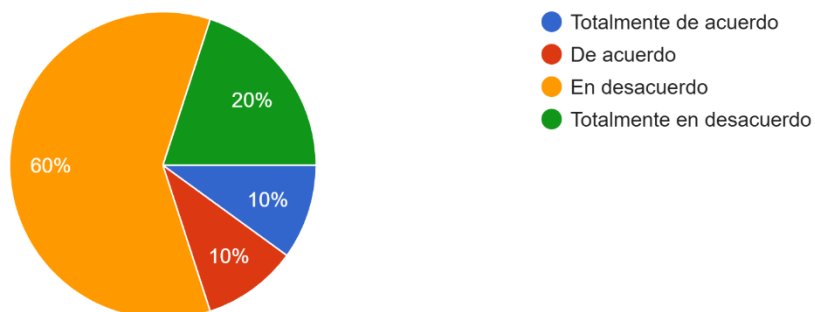
3. La inducción inicial permitió comprender claramente mis funciones y responsabilidades

10 respuestas



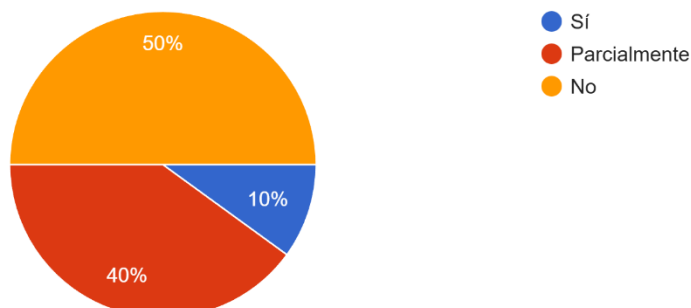
4. Durante la inducción se explicó de forma clara la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001).

10 respuestas



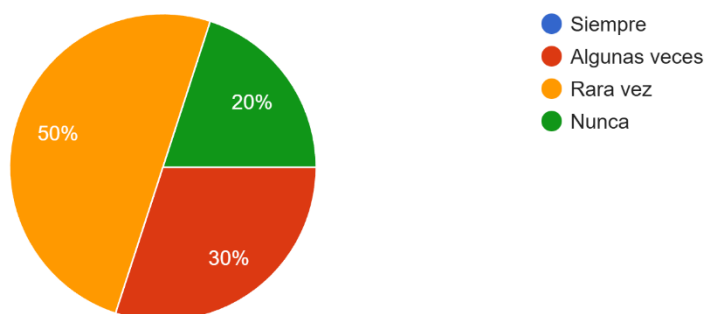
5. Considera que el tiempo destinado a la inducción fue suficiente para comprender los procesos operativos y normativos.

10 respuestas



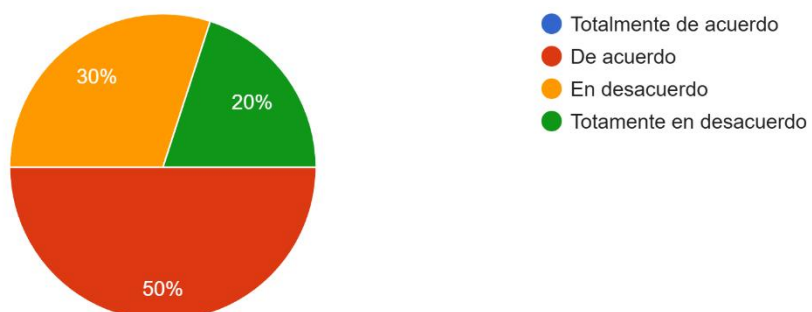
6. La empresa brinda capacitaciones periódicas relacionadas con mis funciones

10 respuestas



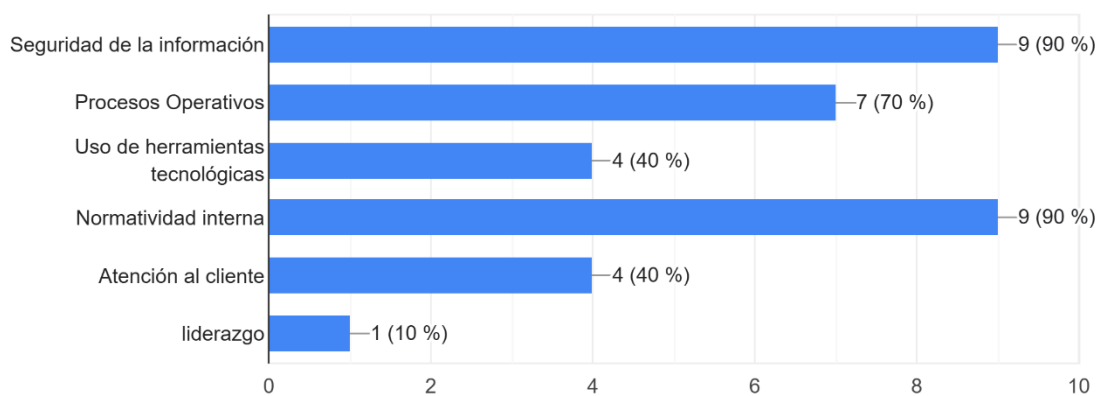
7. Las capacitaciones recibidas contribuyen a mejorar mi desempeño laboral

10 respuestas



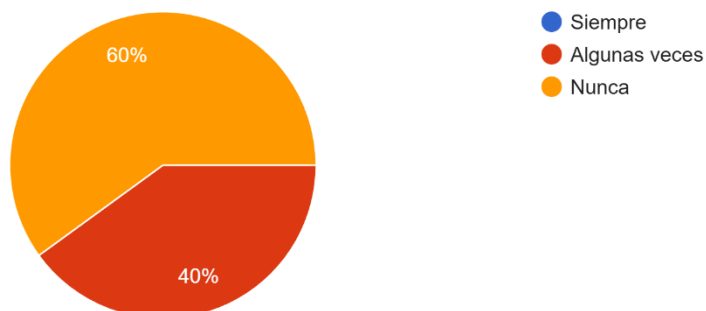
### 8. Considera necesario fortalecer la capacitación en temas relacionados con:

10 respuestas



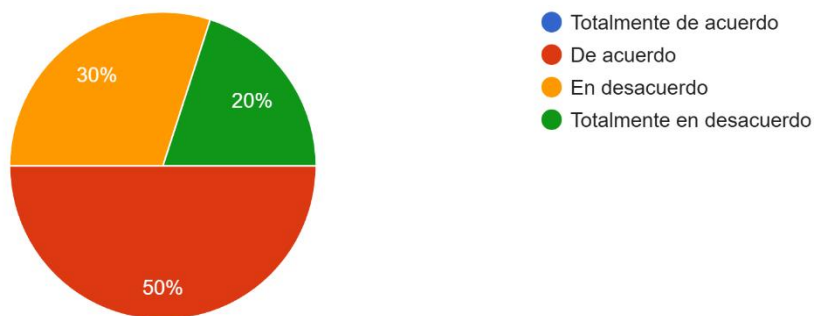
### 9. ¿Recibió acompañamiento o seguimiento después de las capacitaciones o inducciones?

10 respuestas



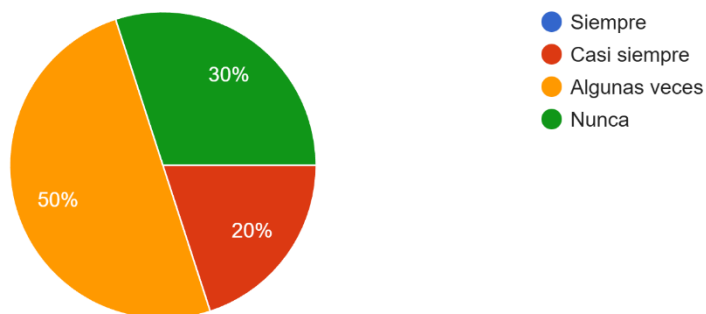
### 10. El ambiente laboral en el área operativa es adecuado

10 respuestas



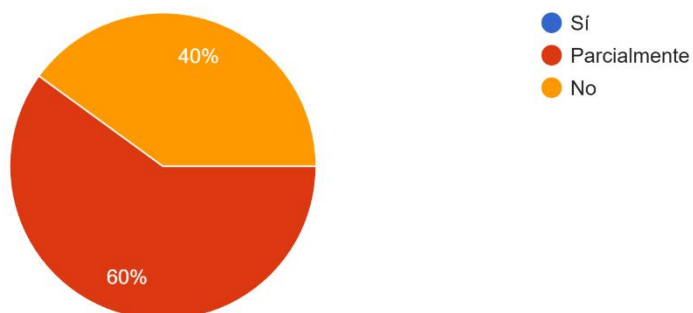
### 11. Me siento motivado(a) para desempeñar mis funciones dentro de la empresa

10 respuestas



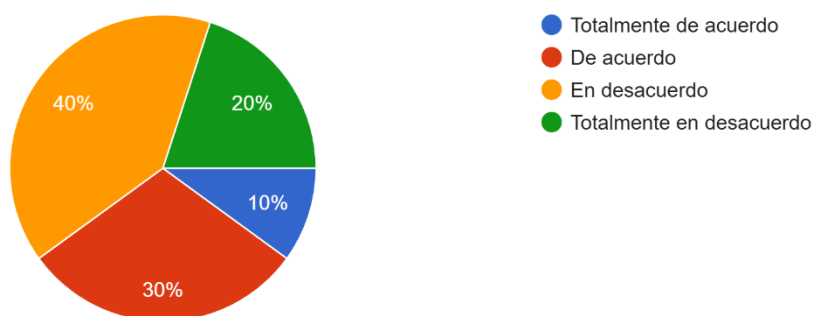
### 12. Considero que mi trabajo es reconocido por la organización

10 respuestas



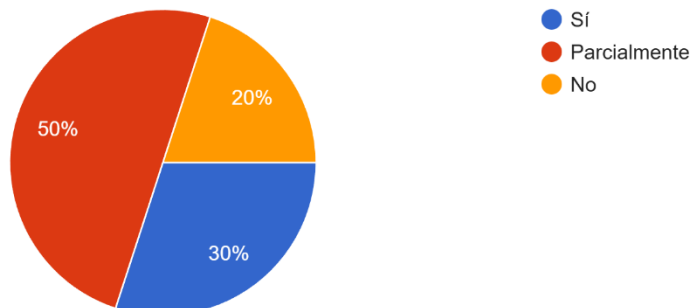
### 13. La comunicación entre los colaboradores y los líderes del área operativa es clara y efectiva

10 respuestas



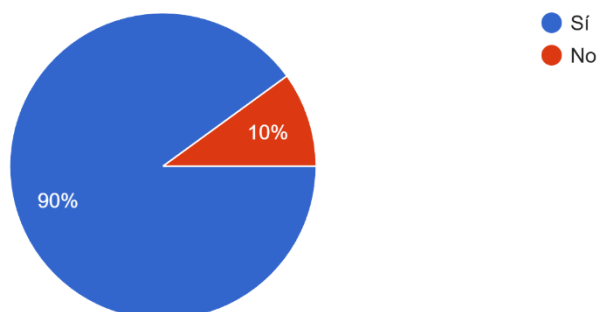
14. Considero que cuento con las competencias necesarias para cumplir adecuadamente mis funciones

10 respuestas



15. Identifico oportunidades de mejora en los procesos de inducción, capacitación y entrenamiento del área operativa

10 respuestas



16. ¿Qué aspectos considera que deberían fortalecerse en el proceso de inducción del personal operativo?

10 respuestas

Reducción de la rotación del personal operativo y mayor compromiso organizacional el cual es indispensable para obtener resultados positivos

Hace falta explicar mejor la seguridad de la información.

estrategias de mejora y desempeño , condiciones de trabajo y bienestar social

La inducción debería ser más larga y explicar mejor los procesos.

darles a conocer claramente la mision , vision y valores de la empresa

Sería bueno incluir más acompañamiento los primeros días.

socializacion reglamento interno de la empresa y temas sobre la comunicacion asertiva

Falta mayor claridad sobre las políticas internas y normas

capacitaciones constantes

La inducción es muy general y poco práctica

17. Desde su experiencia, ¿qué temas de capacitación considera prioritarios para mejorar el desempeño y la seguridad de la información?

10 respuestas

trabajo en equipo y condiciones de trabajo y bienestar social

Capacitación continua para evitar errores operativos.

capacitacion de trabajo en equipo , etica y valores

Seguridad de la información y manejo de documentos.

trabajo en equipo, comunicacin asertiva y charlas sobre el manejo del estres.

Normatividad interna y políticas de la empresa.

seguimiento interno sobre la seguridad de la informacion y trabajo em equipo

Procesos operativos y uso correcto de herramientas

comunicacion asertiva

Actualización constante sobre los procedimientos

18. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el clima organizacional y la motivación laboral en el área operativa?

10 respuestas

bonificaciones por mejor desempeño laboral

Generar espacios de bienestar laboral.

Mejora del clima organizacional mediante prácticas estructuradas de capacitación y evaluación

Reconocer más el trabajo del personal operativo

reconocimiento por eficiencia y desempeño laboral

Dar retroalimentación sobre el desempeño

propongo premio mejor desempeño laboral por mes

Mejorar la comunicación con los líderes

integración entre compañeros

Realizar más capacitaciones y acompañamiento

*Nota.* Los datos corresponden a los resultados de la encuesta de clima organizacional aplicada a diez (10) colaboradores del área operativa de Data File S.A.

### **Consideraciones Éticas**

El desarrollo del proyecto se llevó a cabo siguiendo principios éticos esenciales, asegurando la confidencialidad, el anonimato y la participación libre de los colaboradores. Los datos obtenidos se emplearon únicamente con propósitos académicos y para la elaboración de propuestas orientadas a la mejora organizacional, en concordancia con la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001) y la legislación vigente en materia de protección de

datos personales, además de los lineamientos de responsabilidad organizacional planteados por Chiavenato (2020) y Robbins y Judge (2009).

### **Enlace de la Encuesta Aplicada**

A continuación, se presenta el enlace de la encuesta de clima organizacional aplicada a los colaboradores del área operativa, como soporte metodológico del presente proyecto:

<https://forms.gle/G6vJhWhYaaLa7AeC8>

### **Diagnóstico de la Situación Actual del Área Operativa de Data File S.A.**

El diagnóstico de la situación actual del área operativa de Data File S.A. permitió identificar debilidades relevantes en los procesos de inducción, capacitación, evaluación del desempeño y apropiación de la cultura organizacional, especialmente en lo relacionado con la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001). Estos hallazgos se constituyen en el fundamento principal de la propuesta integral planteada en el proyecto, en coherencia con los planteamientos de la gestión del talento humano orientada al desempeño y la cultura organizacional (Chiavenato, 2020).

A partir de la información recolectada mediante la encuesta anónima de clima organizacional, se evidenció que una proporción significativa de los colaboradores manifestó percepciones desfavorables frente a los procesos de inducción y capacitación inicial. De manera general, cerca del 60 % de los participantes indicó que el proceso de inducción recibido fue percibido como básico, breve o insuficiente, especialmente en lo relacionado con la comprensión de las políticas internas y los lineamientos de seguridad de la información. Este hallazgo resulta crítico, dado que una inducción deficiente afecta la adaptación, el desempeño y el compromiso del trabajador con la organización (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

Uno de los principales hallazgos del diagnóstico fue la identificación de vacíos de conocimiento y bajo nivel de apropiación de la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001) por parte del personal operativo. Aunque la empresa cuenta con certificaciones como ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022, los resultados de la encuesta evidenciaron que estos lineamientos no siempre se traducen en prácticas claras y comprendidas por los colaboradores en su quehacer diario. Esta situación refleja una brecha entre la formalización

normativa y su aplicación efectiva en el nivel operativo, aspecto señalado en la literatura como un riesgo para la cultura organizacional y el desempeño laboral (Chiavenato, 2020).

Adicionalmente, los resultados del diagnóstico reflejaron que los procesos de capacitación no cuentan con una estructura sistemática de seguimiento y medición de resultados. Los colaboradores manifestaron que, una vez finalizada la inducción inicial, no se realizan refuerzos periódicos ni evaluaciones que permitan verificar la correcta comprensión y aplicación de los contenidos impartidos, particularmente aquellos relacionados con la seguridad de la información, el manejo de documentos y la confidencialidad. La ausencia de seguimiento limita el desarrollo de competencias y reduce la efectividad de los procesos formativos, tal como lo advierten los enfoques contemporáneos de gestión del talento humano (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

En relación con el clima organizacional y la motivación laboral, el diagnóstico evidenció que la falta de claridad en los procesos de evaluación del desempeño y reconocimiento incide negativamente en la percepción de equidad y en el compromiso del personal operativo. Los colaboradores señalaron la necesidad de contar con criterios claros de evaluación, retroalimentación oportuna y mecanismos de reconocimiento vinculados al cumplimiento de los lineamientos organizacionales. De acuerdo con Robbins y Judge (2009), la percepción de justicia organizacional y el reconocimiento influyen directamente en la motivación y el desempeño de los trabajadores.

En conjunto, los hallazgos del diagnóstico permiten concluir que la situación actual del área operativa de Data File S.A. requiere el fortalecimiento de los procesos de inducción, capacitación y seguimiento, con énfasis en la apropiación de la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001). Esta necesidad justifica la formulación de la metodología de

capacitación propuesta, así como la implementación de mecanismos de seguimiento post-inducción a los 30, 60 y 90 días, orientados a cerrar brechas de conocimiento y reforzar competencias críticas (Chiavenato, 2020).

De esta manera, el diagnóstico no solo permitió identificar las principales debilidades del contexto actual, sino que también proporcionó los insumos necesarios para diseñar una propuesta coherente, pertinente y alineada con la realidad operativa y los requerimientos normativos de Data File S.A., en concordancia con los enfoques de mejora continua y gestión estratégica del talento humano (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

## **Propuesta Integral para el Fortalecimiento del Clima Organizacional, la Motivación y el Desempeño en el Área Operativa de Data File S.A.**

### **Modelo de Fortalecimiento del Proceso de Capacitación para el Personal Operativo de Data File S.A.**

#### ***Plan de Inducción del Personal Operativo***

El proceso de inducción en Data File S.A. constituye la primera etapa de integración del personal operativo y está orientado a facilitar su adaptación a la cultura organizacional, las responsabilidades del cargo y los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión. Una inducción estructurada permite reducir la incertidumbre del nuevo colaborador, fortalecer su desempeño inicial y desarrollar competencias técnicas que minimicen errores operativos y aseguren el cumplimiento de políticas críticas, como la seguridad de la información y la protección de datos personales (Chiavenato, 2020; Cabezas & Rodríguez, 2021).

Este plan integra componentes institucionales, organizacionales y técnicos, garantizando que los colaboradores accedan a información clara, actualizada y pertinente desde su primer día. En este sentido, la inducción se consolida como un proceso estratégico para lograr una integración eficiente y un desempeño alineado con los estándares operativos y normativos de Data File S.A., especialmente en organizaciones dedicadas a la gestión y custodia de información documental (Chiavenato, 2020; Data File S.A., 2024).

**Objetivo:** orientar la integración del personal operativo de Data File S.A., brindando las herramientas conceptuales, técnicas y procedimentales necesarias para un desempeño eficiente, seguro y coherente con los estándares del Sistema Integrado de Gestión (Chiavenato, 2020).

## Componentes del Proceso de Inducción

### *Inducción Institucional*

**Objetivo:** facilitar el conocimiento de la organización y su propósito.

**Contenido:** historia y trayectoria de Data File S.A., misión, visión y valores corporativos, presentación de la estructura organizacional, principios éticos y código de conducta, así como las políticas del Sistema Integrado de Gestión relacionadas con calidad, seguridad de la información, seguridad y salud en el trabajo y gestión ambiental (Chiavenato, 2020; Data File S.A., 2024).

**Ejemplo aplicado:** durante la inducción institucional, el colaborador analiza un caso real en el que un usuario no autorizado intenta acceder a documentos físicos en el archivo central. El instructor explica por qué esta acción vulnera el principio de confidencialidad definido en la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001) y presenta el protocolo correcto de actuación, que incluye negar el acceso, registrar el intento y reportarlo al Oficial de Seguridad de la Información, en concordancia con los lineamientos de la norma ISO/IEC 27001:2022 (Data File S.A., 2024; ICONTEC, 2024).

### *Inducción Organizacional*

**Objetivo:** dar a conocer las normas internas, las dinámicas laborales y los canales de comunicación.

**Contenido:** jornada laboral y turnos, normas de puntualidad y reporte de novedades, uso de uniforme y elementos de protección personal, protocolos de ingreso a bodegas y archivos centrales, procedimientos para el uso de herramientas tecnológicas, canales de comunicación interna y rutas de reporte de incidentes (Chiavenato, 2020).

**Ejemplo aplicado:** se simula el ingreso a la bodega de documentos, donde el nuevo colaborador debe validar su acceso biométrico, utilizar el EPP requerido e identificar el protocolo para reportar cajas en mal estado. Esta práctica se relaciona con el control de la integridad de la información y la prevención de pérdidas o alteraciones documentales, de acuerdo con los principios del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO, 2015; Data File S.A., 2024).

### ***Inducción Técnica (Operativa)***

**Objetivo:** garantizar que cada auxiliar operativo conozca detalladamente las actividades del cargo, los estándares de calidad, los procedimientos documentales y las prácticas de seguridad de la información necesarias para desempeñarse con competencia.

**Ejemplo Aplicado:** el colaborador recibe una caja con documentos desordenados y debe aplicar la Tabla de Retención Documental (TRD), clasificar, foliar y generar el inventario digital correspondiente. De manera intencional, se incorpora un error (documento duplicado) que el colaborador debe identificar y reportar como incidente, siguiendo lo establecido en la Política General de Seguridad de la Información (Archivo General de la Nación, 2021; Data File S.A., 2024).

### **Contenido y Procedimientos Clave:**

- Recepción de material documental: verificación de guías, comprobación de la integridad física y registro en la plataforma interna.
- Clasificación e inventario: separación de documentos por tipo, aplicación de la TRD y generación del inventario.
- Foliación: numeración secuencial y verificación de consistencia.

- Digitalización configuración del escáner, control de calidad y almacenamiento bajo nomenclatura estandarizada.
- Indexación y carga: diligenciamiento de metadatos y carga en el repositorio interno.
- Custodia y control físico: ubicación en estanterías asignadas y registro de condiciones de almacenamiento.
- Entrega y préstamo documental: registro de movimientos y verificación del estado de los documentos al retorno (Archivo General de la Nación, 2021; Congreso de Colombia, 2000).

*Normas y Buenas Prácticas:* aplicación permanente de los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, prohibición del uso de dispositivos personales para el almacenamiento de datos institucionales y reporte inmediato de incidentes de seguridad al responsable del SGSI (ISO, 2015; Data File S.A., 2024).

### **Materiales y Recursos de Inducción**

Los recursos utilizados en el proceso de inducción incluyen el Manual del Colaborador, presentaciones institucionales, videos de procesos y normas de seguridad, guías rápidas sobre TRD, inventarios y digitalización, así como formularios de chequeo y evaluación, los cuales facilitan la comprensión y apropiación de los contenidos por parte del personal operativo (Cabezas & Rodríguez, 2021; Chiavenato, 2020).

### **Evaluación del Proceso de Inducción**

La evaluación del proceso de inducción se realiza mediante pruebas teóricas sobre conceptos del Sistema Integrado de Gestión y normatividad documental, ejercicios prácticos en tareas reales como inventario y digitalización, y listas de chequeo orientadas a medir precisión,

exactitud y cumplimiento de protocolos, en coherencia con los modelos de evaluación del desempeño propuestos en la gestión moderna del talento humano (Chiavenato, 2020).

**Ejemplo Aplicado:** el colaborador debe digitalizar un lote de documentos respetando los parámetros de resolución, nitidez, orientación y nombramiento establecidos en el protocolo del cliente, verificando el cumplimiento de los estándares de calidad definidos por la organización (ISO, 2015).

### **Seguimiento Post-Inducción (Primer Mes)**

Durante el primer mes se realiza un seguimiento semanal al desempeño del colaborador, se aplican reentrenamientos en caso de errores recurrentes, se brinda retroalimentación individual con metas de mejora y se verifica el cumplimiento de indicadores de desempeño definidos para el área operativa, fortaleciendo la transferencia efectiva del aprendizaje al puesto de trabajo (Chiavenato, 2020).

### **Tabla 1**

#### *Indicadores de Desempeño para el Proceso Operativo*

Indicador	Meta	Frecuencia
Exactitud de inventarios	$\geq 95\%$	Semanal
Errores de foliación	$\leq 2$ por caja	Semanal
Velocidad de procesamiento	1,5 cajas/hora	Mensual
Cumplimiento de protocolos	100%	Permanente

*Nota.* Estos indicadores permiten monitorear la calidad, eficiencia y adherencia a los lineamientos organizacionales (Archivo General de la Nación, 2021).

## **Cierre del Proceso de Inducción**

Al finalizar los primeros treinta (30) días, el supervisor emite un informe de desempeño del colaborador, en el cual se valida su idoneidad para continuar en el cargo o se recomienda capacitación adicional, asegurando un proceso de mejora continua y alineación con los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2020).

### ***Entrenamiento Personal***

El entrenamiento personal es un proceso formativo individualizado orientado al fortalecimiento de las competencias técnicas, operativas y normativas del colaborador, con el fin de garantizar un desempeño adecuado en el cargo asignado. Este tipo de entrenamiento se caracteriza por su enfoque práctico, progresivo y orientado a resultados, mediante el acompañamiento directo del líder inmediato, lo que permite asegurar el dominio de herramientas, procedimientos y estándares de calidad definidos por la organización (Chiavenato, 2020). Asimismo, este proceso promueve la aplicación consciente de los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad establecidos en la Política General de Seguridad de la Información (Data File S.A., 2024).

## **Metodología**

El proceso de entrenamiento se desarrolla en cinco etapas, coherentes con los modelos de formación en el puesto de trabajo propuestos en la gestión moderna del talento humano (Chiavenato, 2020):

### ***1. Diagnóstico Inicial de Habilidades***

Se identifica el nivel de conocimiento del colaborador respecto a sus funciones y su comprensión de los protocolos de seguridad de la información.

*Ejemplo:* evaluar si el trabajador conoce la clasificación documental por series y subseries y reconoce la importancia de aplicar la Tabla de Retención Documental como mecanismo de protección de datos sensibles (Archivo General de la Nación, 2021).

## **2. Entrenamiento Demostrativo (modelo “Ver–Hacer–Corregir–Repetir”)**

El líder técnico ejecuta la actividad mostrando el procedimiento correcto y enfatiza cómo cada etapa contribuye a garantizar la integridad y disponibilidad de la información.

*Ejemplo:* demostrar la foliación correcta evitando duplicados u omisiones, explicando que un error en la secuencia puede afectar la trazabilidad documental y generar riesgos de incumplimiento normativo (Archivo General de la Nación, 2021).

## **3. Guías Técnicas y Checklists Operativos**

Se entrega material de apoyo con procedimientos estandarizados, tiempos de ejecución y criterios de calidad, vinculados directamente a la política institucional.

*Ejemplo:* checklist para verificar la correcta organización de una caja documental, validando etiquetas de seguridad y registros de control que aseguren la confidencialidad de la información (Data File S.A., 2024).

## **4. Práctica Autónoma Supervisada**

El colaborador ejecuta sus funciones de manera independiente, mientras el líder revisa de forma aleatoria el cumplimiento de indicadores técnicos y de seguridad, asegurando la correcta aplicación de los protocolos de protección de la información (ISO, 2015; Chiavenato, 2020).

## **5. Retroalimentación Final**

Al finalizar el periodo de entrenamiento, el líder entrega un informe de desempeño que identifica fortalezas, brechas y acciones de mejora, considerando como criterio fundamental la

adherencia del colaborador a la Política General de Seguridad de la Información (Data File S.A., 2024).

**Ejemplo Aplicado:** durante la práctica autónoma, el colaborador digitaliza un lote de 100 documentos. El líder detecta un archivo borroso y explica el impacto del error en términos de reproceso, riesgo de pérdida de información y desviación de los estándares de calidad. Posteriormente, se corrige la técnica y se registra la observación en el informe de retroalimentación (ISO, 2015).

### **Contenidos**

El entrenamiento personal abarca el manejo de herramientas tecnológicas internas, técnicas de organización documental, uso adecuado de equipos, protocolos de seguridad y salud en el trabajo, cumplimiento de tiempos estándar y aplicación de lineamientos de calidad y normatividad vigente, en concordancia con la Ley General de Archivos y los estándares del Sistema Integrado de Gestión (Congreso de Colombia, 2000; Archivo General de la Nación, 2021).

### **Ejemplos Específicos Según Funciones**

- **Organización documental:** entrenamiento en clasificación, foliación, inventariado y control de calidad, reforzando la confidencialidad en cada registro (Archivo General de la Nación, 2021).
- **Bodega o archivo físico:** entrenamiento en manipulación de cajas, rotulación, ubicación por estanterías y prevención del deterioro, garantizando la disponibilidad de la información (Archivo General de la Nación, 2021).

- **Digitalización:** entrenamiento en resolución de escaneo, limpieza de imágenes, control de legibilidad y velocidad de procesamiento, asegurando la integridad de los archivos digitales y su correcta indexación en el repositorio institucional (ISO, 2015).

## Evaluación

La evaluación del entrenamiento personal se realiza mediante pruebas prácticas, revisión de indicadores operativos, observación directa y un informe final emitido por el líder inmediato, permitiendo verificar el nivel de desempeño alcanzado y el cumplimiento de los estándares técnicos y de seguridad definidos por la organización (Chiavenato, 2020).

### Tabla 2

#### *Evaluación del Entrenamiento Personal*

Herramienta de evaluación	Descripción del proceso	Criterio de aprobación
Pruebas prácticas de desempeño	El colaborador ejecuta actividades reales del cargo para verificar dominio técnico y normativo.	Resultados superiores al 90% del estándar.
Revisión de indicadores operativos	Se miden tiempos, exactitud, calidad del registro y cumplimiento de protocolos de seguridad.	Cumplimiento del 90% o más de los indicadores.
Observación directa con checklist	El líder supervisa en tiempo real la ejecución de tareas, validando aspectos técnicos y de seguridad.	Validación positiva del 90% de los ítems.

Informe final del líder inmediato	Documento que consolida fortalezas, brechas, avances y recomendaciones del proceso de entrenamiento.	Concepto final: Aprobado.
-----------------------------------	--	---------------------------

---

*Nota.* La tabla presenta los instrumentos utilizados para evaluar el desempeño del colaborador durante el entrenamiento personal, considerando estándares técnicos, operativos y de seguridad de la información. Para la aprobación del proceso se requiere un cumplimiento mínimo del 90 %, en concordancia con los principios de control y mejora continua en la gestión del talento humano (Chiavenato, 2020).

Además de validar el dominio técnico, la evaluación busca medir el impacto del entrenamiento en la reducción de errores operativos, en la disminución de incidentes de seguridad y en la consolidación de la cultura organizacional de protección de datos. De esta manera, el entrenamiento personal no solo cualifica al colaborador en sus funciones, sino que también fortalece su compromiso con la empresa, contribuyendo a la fidelización y retención del talento humano (Chiavenato, 2020).

### ***Entrenamiento Grupal***

El entrenamiento grupal en Data File S.A. se orienta a fortalecer las competencias colectivas del personal operativo, mejorar la coordinación entre equipos y estandarizar los procesos que requieren la participación simultánea de varios colaboradores. Este tipo de entrenamiento resulta especialmente relevante en actividades donde la efectividad depende de la sincronización del grupo, como la recepción masiva de cajas, la foliación por lotes, la digitalización en estaciones interdependientes y el cierre de inventarios conjuntos. El trabajo

colaborativo permite disminuir la variabilidad en los procedimientos y fortalecer una cultura organizacional basada en la cooperación, la comunicación efectiva y la solución conjunta de problemas operativos (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

Asimismo, el entrenamiento grupal se articula directamente con la Política General de Seguridad de la Información, en la medida en que las dinámicas colectivas refuerzan la aplicación de los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad en escenarios compartidos. Desde esta perspectiva, la seguridad de la información deja de ser una responsabilidad individual para convertirse en un compromiso colectivo que se refleja en la coordinación, la estandarización y la calidad del trabajo en equipo (Data File S.A., 2024; ISO, 2015).

### **Objetivos**

El entrenamiento grupal tiene como objetivos unificar criterios operativos en procesos que requieren participación coordinada; fortalecer habilidades colaborativas como comunicación, organización del trabajo y la resolución de conflictos; reducir errores colectivos derivados de la falta de estandarización; aumentar la eficiencia del flujo operativo en actividades secuenciales; y garantizar la transferencia de buenas prácticas entre colaboradores con distintos niveles de experiencia, contribuyendo al fortalecimiento del desempeño organizacional (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

### **Metodología**

El entrenamiento grupal se desarrolla bajo una metodología práctica basada en la simulación de procesos reales y el análisis colaborativo. Su estructura contempla sesiones de trabajo operativo guiado, en las que el equipo ejecuta actividades reales bajo la supervisión del líder técnico; simulaciones por roles que permiten comprender la interdependencia de las tareas y

la importancia de aplicar los protocolos de seguridad en cada etapa; microtalleres de resolución de problemas comunes, orientados a analizar errores colectivos y construir soluciones estandarizadas; y trabajo colaborativo por metas comunes, que refuerza la corresponsabilidad y el compromiso con la calidad y la seguridad de la información (Chiavenato, 2020).

### **Ejemplo aplicado:**

Un equipo de cinco personas procesa diez cajas en una jornada, asignando roles de clasificación, foliación, digitalización y control de calidad. Se introduce un error intencional en la numeración para evaluar la capacidad del equipo de identificarlo y corregirlo de forma coordinada, reforzando los principios de disponibilidad y trazabilidad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO, 2015; Data File S.A., 2024).

### **Contenidos**

Los contenidos del entrenamiento grupal incluyen la estandarización del flujo operativo por lotes, la gestión del tiempo y la distribución de cargas de trabajo, la comunicación operativa efectiva, las buenas prácticas colectivas en la gestión documental y el fortalecimiento del trabajo en equipo y la cohesión grupal. Estos contenidos se articulan con la política institucional, asegurando que las prácticas grupales contribuyan tanto a la eficiencia operativa como a la protección de los activos de información de la organización (Archivo General de la Nación, 2021; Data File S.A., 2024).

### **Evaluación**

La evaluación del entrenamiento grupal se realiza desde una perspectiva colectiva, considerando el desempeño del equipo en su conjunto y no de manera individual. Los criterios de evaluación incluyen la tasa de errores grupales, el cumplimiento de metas de procesamiento por lote o jornada, el nivel de coordinación y comunicación, la resolución efectiva de problemas

durante las simulaciones y la participación de los colaboradores en el logro de los objetivos comunes. Este enfoque evaluativo permite medir el impacto del entrenamiento en la eficiencia operativa y en la consolidación del trabajo en equipo (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

**Tabla 3**

*Evaluación del Entrenamiento Grupal*

Criterio Evaluado	Descripción	Estándar de Aprobación Grupal
Errores operativos colectivos	Número de errores generados por el grupo en actividades por lotes.	$\leq 3$ errores por lote procesado.
Cumplimiento de metas grupales	Cantidad de cajas procesadas en el tiempo estimado.	Alcanzar el 100% de la meta asignada.
Coordinación y comunicación	Flujo de información, uso de herramientas y apoyo entre compañeros.	90% de ítems positivos.
Participación y trabajo en equipo	Nivel de aporte individual al logro colectivo según observación del líder.	Concepto: Satisfactorio.

*Nota.* La tabla presenta los criterios utilizados para evaluar el desempeño colectivo durante el entrenamiento grupal. Los estándares establecidos buscan garantizar cohesión, eficiencia operativa y reducción de errores en procesos desarrollados de manera conjunta, en concordancia

con los principios de trabajo en equipo y estandarización propuestos en la gestión del talento humano (Chiavenato, 2020).

El proceso de evaluación no solo permite medir la eficiencia técnica del grupo, sino también el impacto del entrenamiento en la consolidación de una cultura organizacional orientada a la seguridad de la información. Un equipo que trabaja de manera coordinada, aplica protocolos de confidencialidad y reporta incidentes oportunamente evidencia que el entrenamiento grupal contribuye tanto a la calidad del servicio como a la fidelización del talento humano, al fortalecer la confianza, el sentido de pertenencia y el compromiso colectivo con la misión institucional (Robbins & Judge, 2009; Data File S.A., 2024).

### Figura 5

#### *Competencias Desarrolladas Mediante Inducción y Entrenamiento*



*Nota.* La figura representa las dimensiones de conocimientos, habilidades y actitudes fortalecidas a través de los procesos de inducción y entrenamiento, en coherencia con los enfoques de desarrollo del talento humano y aprendizaje organizacional (Chiavenato, 2020).

## ***Plan de Capacitación Personalizado***

### **Diagnóstico de Necesidades**

A partir del análisis de la Política General de Seguridad de la Información de Data File S.A., se identifican necesidades críticas en el personal operativo que inciden directamente en la correcta gestión documental y en la protección de los activos de información de la organización. Estas necesidades evidencian la importancia de fortalecer las capacidades del talento humano como un factor estratégico para la continuidad del negocio y el cumplimiento normativo (Chiavenato, 2020; Data File S.A., 2024).

En primer lugar, se identifican necesidades técnicas (Reskilling) relacionadas con la correcta aplicación de los protocolos de seguridad en los procesos de recepción, clasificación, foliación y digitalización documental, así como el uso seguro del software de gestión documental y el manejo adecuado de los equipos tecnológicos bajo estándares de protección de datos. Estas competencias técnicas son esenciales para garantizar la integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información, conforme a lo establecido por la normatividad archivística y los estándares internacionales de seguridad de la información (Archivo General de la Nación, 2021; ISO, 2015; ICONTEC, 2024).

Asimismo, se evidencian necesidades competenciales (Upskilling) asociadas al fortalecimiento de habilidades de comunicación efectiva para el reporte oportuno de incidentes de seguridad, el trabajo en equipo orientado a la protección de la información, la resolución de problemas vinculados a riesgos operativos y la capacidad de adaptación frente a cambios normativos y tecnológicos. Estas competencias resultan fundamentales para mejorar el desempeño colectivo y reducir errores derivados de la falta de coordinación y estandarización de los procesos (Robbins & Judge, 2009; Crespo, 2021).

Desde una perspectiva actitudinal, se identifican necesidades relacionadas con la ética, la responsabilidad y el compromiso institucional, especialmente en el manejo de información sensible y la custodia documental. El fortalecimiento de estas actitudes contribuye a consolidar una cultura organizacional de seguridad de la información, en la cual cada colaborador asume un rol activo en la protección de los activos informacionales de la empresa (Aiteco Consultores, 2018; López, 2021).

Finalmente, a nivel organizacional, se reconocen necesidades orientadas a garantizar la continuidad del negocio, disminuir riesgos reputacionales y normativos, mantener la confianza de clientes y empleados, y fomentar una cultura de la información en todos los niveles de la organización. La capacitación del personal operativo se convierte, en este sentido, en un eje estratégico para asegurar el cumplimiento de la legislación vigente y fortalecer la sostenibilidad institucional (Congreso de Colombia, 2000; Congreso de Colombia, 2012; Arrechea, 2022).

### **Objetivos de la Capacitación**

#### ***Objetivo General***

Fortalecer las competencias técnicas, normativas y actitudinales del personal operativo de Data File S.A. mediante un plan de capacitación integral alineado con la Política General de Seguridad de la Información, asegurando la protección de los activos de información y la continuidad del negocio (Chiavenato, 2020; Data File S.A., 2024).

#### ***Objetivos Específicos***

Capacitar al personal operativo en los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, conforme a los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (ISO, 2015; ICONTEC, 2024).

Desarrollar habilidades técnicas para la aplicación de controles de seguridad en cada etapa del proceso documental, garantizando el cumplimiento de la normativa archivística vigente (Archivo General de la Nación, 2021; Congreso de Colombia, 2000).

Potenciar competencias blandas que refuercen la cultura organizacional de seguridad, tales como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la responsabilidad ética en el manejo de la información (Robbins & Judge, 2009; Pimienta, 2024).

Implementar procesos de reskilling y upskilling que preparen a los colaboradores frente a nuevas exigencias normativas, tecnológicas y organizacionales (Briceño, 2023; Chiavenato, 2020).

### **Contenidos y Metodología**

El plan de capacitación se organiza en módulos formativos secuenciales, diseñados para facilitar la transferencia del aprendizaje al puesto de trabajo y responder a las necesidades identificadas en el diagnóstico, integrando enfoques técnicos, normativos y actitudinales (Cabezas & Rodríguez, 2021).

- **Módulo 1.** Principios de seguridad de la información: confidencialidad, integridad y disponibilidad.

*Metodología:* taller interactivo con análisis de casos reales de riesgos documentales, alineados con el SGSI institucional (ISO, 2015).

- **Módulo 2.** Normatividad y estándares internacionales: ISO 27001, normatividad vigente en protección de datos, protocolos internos del SGSI.

*Metodología:* estudio de casos y simulaciones de escenarios de cumplimiento normativo (Congreso de Colombia, 2012; ICONTEC, 2024).

- **Módulo 3.** Competencias técnicas (Reskilling): aplicación de controles de seguridad en recepción, clasificación, foliación, digitalización e indexación documental; uso seguro del software institucional.

*Metodología:* práctica supervisada en el puesto de trabajo y uso de guías técnicas operativas (Archivo General de la Nación, 2021).

- **Módulo 4.** Competencias blandas (Upskilling): comunicación efectiva para el reporte de incidentes, trabajo en equipo en escenarios de riesgo y resolución de problemas operativos.

*Metodología:* role play y dinámicas grupales orientadas a la toma de decisiones colaborativas (Robbins & Judge, 2009; Crespo, 2021).

- **Módulo 5.** Cultura organizacional de seguridad: ética, responsabilidad y compromiso frente al manejo de información crítica.

*Metodología:* charlas motivacionales y mentoría interna, orientadas a fortalecer el sentido de pertenencia y la responsabilidad institucional (Aiteco Consultores, 2018; López, 2021).

### **Ejemplo Aplicado:**

Un colaborador que presenta dificultades en el proceso de clasificación documental recibe sesiones adicionales de refuerzo mediante el análisis de estudios de caso, tales como cajas con mezcla de tipos documentales, foliación incompleta e inventarios digitales incorrectos. Durante la actividad, el colaborador aplica el protocolo correspondiente mientras el instructor valida la adherencia a la PT-SGSI-001, asegurando el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la organización (Data File S.A., 2024).

## Instrumentos y Criterios de Evaluación del Impacto

**Tabla 4**

*Evaluación de la Transferencia del Aprendizaje*

Criterio	Indicador	Nivel alto	Nivel medio	Nivel bajo	Instrumento de medición
Aplicación práctica	Cumplimiento de tareas asignadas en el puesto	≥ 85 % correcto	70–84 % correcto	< 70 % correcto	Observación directa y lista de chequeo
Comprensión de procedimientos	Realiza pasos según normativa archivística y protocolos internos	100 % de cumplimiento	80–99 %	< 80 %	Prueba práctica en simulación
Uso de TIC	Manejo adecuado de software interno y herramientas digitales	Sin errores	Con errores mínimos	Con errores frecuentes	Supervisión y prueba en plataforma digital

*Nota.* Esta tabla permite evaluar el grado de aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante la capacitación. Un nivel alto de cumplimiento evidencia un impacto directo en el

desempeño del colaborador, reflejado en la reducción de errores operativos y el aumento de la eficiencia en la gestión documental. De igual manera, la correcta comprensión de los procedimientos archivísticos y de los protocolos internos fortalece la cultura de seguridad de la información y contribuye a la continuidad del negocio (Chiavenato, 2020; ISO, 2015).

### **Ejemplo Aplicado de Evaluación del Impacto:**

Antes de la capacitación, el equipo operativo registraba un promedio de ocho errores por lote procesado. Posterior al entrenamiento, se evidenció una reducción a dos errores por lote, lo que refleja mejoras significativas en la aplicación del protocolo, la exactitud de la foliación, la calidad de la digitalización y el reporte oportuno de incidentes. Este resultado se consolida en el informe global como evidencia de cumplimiento de la PT-SGSI-001 y del impacto positivo del plan de capacitación (Data File S.A., 2024).

**Tabla 5**

#### *Evaluación de Desempeño Técnico*

criterio	Indicador	Excelente	Aceptable	Insuficiente	Instrumento
Velocidad de digitación	Número de palabras correctas por minuto	$\geq 50$ ppm	35–49 ppm	$< 35$ ppm	Prueba de digitación
Precisión de digitalización	Porcentaje de documentos correctamente digitalizados	$\geq 95$ %	80–94 %	$< 80$ %	Revisión de muestras digitalizadas

Gestión documental	Correcta clasificación y almacenamiento	100 %	85–99 %	< 85 %	Checklist operativo y supervisión
--------------------	---	-------	---------	--------	-----------------------------------

*Nota.* Esta tabla evalúa el impacto de la capacitación en la calidad técnica del trabajo del personal operativo, evidenciando mejoras en la precisión de la digitalización, la velocidad de digitación y la correcta gestión documental, aspectos clave para la productividad y el cumplimiento de los estándares de seguridad de la información establecidos por la organización (Chiavenato, 2020; ISO, 2015).

**Tabla 6**

*Evaluación de Competencias Blandas*

Criterio	Indicador	Excelente	Aceptable	Insuficiente	Instrumento
Trabajo en equipo	Participación y colaboración	Siempre cooperativo y proactivo	Generalmente cooperativo	Dificultad para colaborar	Observación y encuesta de colegas
Comunicación	Claridad y asertividad al transmitir información	Comunicaciones claras, precisas y oportunas	Comunicaciones correctas, pero ocasionalm ente confusas	Comunicaciones poco claras o inexistentes	Rúbrica de evaluación y feedback

Adaptabilidad	Capacidad	Se adapta	Se adapta	Resistencia al	Supervisión y
ad	de asumir	rápidamente	con	cambio	evaluación de
	cambios en	sin errores	supervisión		desempeño
	procesos o				
	tareas				

*Nota.* Esta tabla permite identificar el impacto de la capacitación en el desarrollo de competencias blandas como la comunicación, el trabajo en equipo y la adaptabilidad, las cuales fortalecen la cohesión del equipo, el desempeño colectivo y la capacidad de respuesta frente a cambios organizacionales y normativos (Robbins & Judge, 2009; Pimienta, 2024).

### **Tabla 7**

#### *Evaluación de Satisfacción y Retención*

Criterio	Indicador	Meta	Método
Satisfacción del colaborador	Puntaje en encuesta post-capacitación	$\geq 4,5/5$	Encuesta digital anónima
Rotación de personal operativo	% de empleados que continúan en el proyecto	Disminución $\geq 10 \%$	Informe de RRHH y seguimiento
Integración cultural	Participación en actividades de identidad corporativa	$\geq 80 \%$ asistencia	Registro de asistencia y retroalimentación

*Nota.* Esta tabla mide el efecto de la capacitación en la satisfacción, permanencia e integración cultural del personal operativo, evidenciando su contribución a la motivación laboral, la

reducción de la rotación y el fortalecimiento del sentido de pertenencia dentro de la organización (Chiavenato, 2020; Aiteco Consultores, 2018).

### ***Plan de Capacitación Grupal***

#### **Diagnóstico de Necesidades**

A partir del análisis de la Política General de Seguridad de la Información de Data File S.A., se identifican necesidades colectivas que deben ser abordadas de manera conjunta por los equipos operativos, considerando que gran parte de los procesos documentales se ejecutan de forma secuencial e interdependiente. La capacitación grupal se orienta a fortalecer la estandarización, la coordinación y la responsabilidad compartida en el manejo de la información, elementos fundamentales para la continuidad del negocio y la mitigación de riesgos operativos (Data File S.A., 2024; ICONTEC, 2024).

En primer lugar, se evidencian necesidades técnicas (reskilling) relacionadas con la estandarización de procedimientos en la recepción masiva de cajas, la foliación por lotes, la digitalización en estaciones interdependientes y la indexación grupal, así como la aplicación uniforme de los protocolos de seguridad en cada etapa del proceso documental. La ausencia de criterios homogéneos incrementa la probabilidad de errores colectivos y reprocesos, afectando la integridad y trazabilidad de la información (Archivo General de la Nación, 2021; ISO, 2015).

Asimismo, se identifican necesidades competenciales (upskilling) orientadas al fortalecimiento de la comunicación interna para el reporte oportuno de incidentes de seguridad, la coordinación efectiva en flujos de trabajo secuenciales, la resolución conjunta de problemas operativos y la adaptabilidad grupal frente a cambios normativos y tecnológicos. Estas

competencias colaborativas resultan determinantes para el desempeño colectivo y la reducción de riesgos en entornos de trabajo interdependientes (Robbins & Judge, 2009; Chiavenato, 2020).

Desde el componente actitudinal, se reconocen necesidades asociadas al compromiso colectivo con la confidencialidad de la información, la responsabilidad compartida en la custodia documental y el fortalecimiento de una cultura de seguridad que trascienda el desempeño individual. La interiorización de valores éticos y de corresponsabilidad contribuye a consolidar comportamientos alineados con las políticas institucionales y la normativa vigente (Congreso de la República de Colombia, 2012; Pimienta, 2024).

Finalmente, a nivel organizacional, se identifican necesidades orientadas a garantizar la continuidad del negocio mediante equipos cohesionados, reducir errores derivados de la falta de estandarización grupal y mantener la confianza de clientes y empleados a través de procesos seguros, eficientes y controlados. La capacitación grupal se constituye, así, en una estrategia clave para fortalecer la confiabilidad operativa y la reputación institucional (Chiavenato, 2020; EMIS, 2025).

## **Objetivos de la Capacitación**

### **Objetivo General:**

Fortalecer las competencias colectivas del personal operativo de Data File S.A. mediante un plan de capacitación grupal alineado con la Política General de Seguridad de la Información, asegurando la coordinación, la eficiencia operativa y la protección de los activos de información en los procesos documentales conjuntos (Data File S.A., 2024; ICONTEC, 2024).

### **Objetivos Específicos:**

Unificar criterios operativos en los procesos que requieren participación coordinada del equipo.

Desarrollar habilidades colaborativas relacionadas con la comunicación, la organización del trabajo y la resolución de conflictos.

Reducir errores colectivos asociados a la ausencia de estandarización en los procesos grupales.

Incrementar la eficiencia del flujo operativo en actividades secuenciales.

Garantizar la transferencia de buenas prácticas entre colaboradores con diferentes niveles de experiencia.

Evaluar el impacto del proceso formativo en la cohesión del equipo, la disminución de riesgos y la fidelización del talento humano (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

## Contenidos

El plan de capacitación se estructura en módulos colectivos orientados a fortalecer la gestión conjunta de los procesos documentales:

- **Módulo 1. Cultura organizacional de seguridad:** principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad aplicados al trabajo en equipo (ISO, 2015).
- **Módulo 2. Normatividad y protocolos grupales:** ISO 27001, normatividad vigente en protección de datos y procedimientos internos del SGSI aplicados a actividades colectivas (Congreso de la República de Colombia, 2012; Data File S.A., 2024).
- **Módulo 3. Competencias técnicas (Reskilling):** estandarización de procesos grupales en recepción, foliación, digitalización e indexación (Archivo General de la Nación, 2021).
- **Módulo 4. Competencias colaborativas (Upskilling):** comunicación efectiva, coordinación de cargas de trabajo y resolución de problemas colectivos (Robbins & Judge, 2009).

- **Módulo 5. Buenas prácticas colectivas:** control cruzado de inventarios, revisión mutua de cajas y registro adecuado de metadatos grupales para garantizar la trazabilidad documental (ISO, 2015).

### **Ejemplo aplicado:**

Durante una sesión de reskilling colectivo, el equipo operativo enfrenta un incidente simulado relacionado con la pérdida temporal de una caja documental. Los colaboradores deben aplicar el protocolo institucional del SGSI, verificando la última ubicación registrada, revisando los controles de entradas y salidas, localizando la evidencia fotográfica y documentando el incidente en el sistema. Este ejercicio permite evaluar la coordinación del equipo, la trazabilidad de la información y la correcta aplicación de los controles de seguridad establecidos (Data File S.A., 2024).

### **Instrumentos y Criterios de Evaluación del Impacto**

La evaluación del impacto de la capacitación grupal se realiza mediante la medición del desempeño colectivo y la adherencia del equipo a la Política General de Seguridad de la Información, utilizando los siguientes criterios:

- Aplicación práctica grupal mediante observación directa y listas de chequeo.
- Comprensión de procedimientos a través de simulaciones grupales de incidentes de seguridad.
- Desempeño técnico colectivo mediante indicadores de exactitud en inventarios, errores de foliación y cumplimiento de estándares de calidad.
- Evaluación de competencias colaborativas relacionadas con la comunicación, la coordinación y la resolución de problemas en equipo.

- Medición de satisfacción y retención a través de encuestas grupales post-capacitación y seguimiento de la rotación del personal operativo (Chiavenato, 2020; Pimienta, 2024).

### Tabla 8

#### *Evaluación del Entrenamiento Grupal*

Criterio Evaluado	Descripción	Estándar de Aprobación Grupal
Errores operativos colectivos	Número de errores generados por el grupo en actividades por lotes.	$\leq 3$ errores por lote procesado
Cumplimiento de metas grupales	Cantidad de cajas procesadas en el tiempo estimado.	Alcanzar el 100% de la meta
Coordinación y comunicación	Flujo de información, uso de herramientas y apoyo entre compañeros.	90% de ítems positivos
Participación y trabajo en equipo	Nivel de aporte individual al logro colectivo según observación del líder.	Concepto: Satisfactorio

*Nota.* La tabla presenta los criterios utilizados para evaluar el desempeño colectivo durante la capacitación grupal. El cumplimiento de los estándares establecidos permite verificar la cohesión del equipo, la eficiencia operativa y la reducción de errores colectivos, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura de seguridad de la información y a la continuidad del negocio (ISO, 2015; Data File S.A., 2024).

## *Etapas del Proceso de Formación*

**Figura 6**

### *Etapas del Proceso de Formación*



*Nota.* La figura describe las siete etapas del proceso de formación: diagnóstico inicial, inducción cultural, reskilling, upskilling, aplicación en el puesto de trabajo, evaluación del desempeño y certificación interna, las cuales permiten un desarrollo progresivo de competencias alineadas con la gestión del talento humano y la seguridad de la información (Chiavenato, 2020; Data File S.A., 2024).

## Técnicas de Formación Laboral

Figura 7

### Técnicas de Formación Laboral (Definiciones Generales)



*Nota.* La figura presenta siete técnicas de formación laboral orientadas al fortalecimiento de competencias técnicas y comportamentales, integrando métodos prácticos, digitales y de acompañamiento directo, de acuerdo con enfoques modernos de capacitación y desarrollo del talento humano (Cabezas & Rodríguez, 2021; Crespo, 2021).

**Figura 8**

*Técnicas de Formación Laboral Aplicadas al Contexto de Data File S.A.*



*Nota.* La figura ilustra la aplicación de siete técnicas de formación laboral en el contexto operativo de Data File S.A., evidenciando su contribución al fortalecimiento de competencias técnicas, colaborativas y actitudinales, en coherencia con la Política General de Seguridad de la Información y los lineamientos del SGSI institucional (Data File S.A., 2024; ICONTEC, 2024).

## ***Buenas Prácticas Relacionadas con la Transformación Digital y la Retención del Talento***

### ***Humano***

La transformación digital y la retención del talento humano constituyen ejes estratégicos para el fortalecimiento del proceso de capacitación en Data File S.A., especialmente en un contexto organizacional orientado a la gestión documental y la seguridad de la información. La formación del personal operativo no debe limitarse al dominio de procedimientos técnicos, sino que debe integrarse con el uso de herramientas digitales, el aprendizaje continuo y estrategias de fidelización que aseguren la permanencia de colaboradores competentes y comprometidos con la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001) (Chiavenato, 2020; Data File S.A., 2024). En este sentido, la capacitación se convierte en un mecanismo clave para proteger los activos de información y garantizar la continuidad del negocio.

A continuación, se describen buenas prácticas que pueden incorporarse al modelo propuesto, articulando la transformación digital con la gestión estratégica del talento humano.

### **Buenas Prácticas Asociadas a la Transformación Digital**

#### ***Uso de Plataformas de Gestión del Aprendizaje (LMS) y Microlearning***

La implementación de entornos virtuales de aprendizaje permite al personal operativo acceder de manera flexible a cursos, cápsulas formativas breves, videos y evaluaciones en línea. El enfoque de microlearning facilita la actualización constante de contenidos relacionados con seguridad de la información, cambios normativos y nuevos protocolos, sin afectar la continuidad de las operaciones diarias, favoreciendo así una cultura de aprendizaje permanente (Cabezas & Rodríguez, 2021; Crespo, 2021).

### ***Digitalización de Procesos de Capacitación y Evaluación***

La estandarización de formatos digitales para listas de chequeo, rúbricas, evaluaciones y bitácoras de aprendizaje fortalece la trazabilidad del proceso formativo y el seguimiento al cumplimiento de la PT-SGSI-001. Además, la digitalización de estos instrumentos facilita la generación de reportes para la toma de decisiones estratégicas en materia de capacitación y control interno (ISO, 2015; Data File S.A., 2024).

### ***Automatización de Alertas y Recordatorios Formativos***

La configuración de alertas automáticas para recertificaciones internas, refuerzos en temas críticos como confidencialidad, control de accesos y manejo de incidentes, permite concebir la capacitación como un proceso continuo y sistemático. Esta práctica contribuye a mantener actualizados los conocimientos del personal frente a los requerimientos del SGSI y a minimizar riesgos operativos (ICONTEC, 2024; Norma ISO27001.es, s.f.).

### ***Uso de Dashboards e Indicadores en tiempo Real***

La integración de tableros de control con indicadores clave (como errores operativos, incidentes de seguridad reportados, cumplimiento de protocolos y participación en actividades formativas) permite identificar brechas de manera oportuna, priorizar entrenamientos y alinear la operación con los estándares ISO y los lineamientos institucionales. Esta práctica fortalece la gestión basada en datos y el control preventivo de riesgos (ISO, 2015; EMIS, 2025).

### ***Fomento de Una Cultura de Trabajo Digital y Colaborativo***

Promover el uso responsable de herramientas tecnológicas institucionales, como repositorios digitales, plataformas internas y canales oficiales de comunicación, refuerza la coherencia entre la transformación digital y las prácticas cotidianas del personal operativo. Esta

cultura digital, cuando se articula con principios de seguridad de la información, favorece la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo (Chiavenato, 2020; Data File S.A., 2024).

## **Buenas Prácticas sociadas a la Retención del Talento Humano**

### ***Reconocimiento del Aprendizaje y Certificación Interna***

El establecimiento de mecanismos de reconocimiento, como certificados internos, menciones o insignias digitales, para los colaboradores que culminan exitosamente los procesos de capacitación o demuestran buenas prácticas en seguridad de la información, fortalece el sentido de logro, motivación y pertenencia. Estos elementos se relacionan directamente con la satisfacción laboral y la permanencia del talento humano en la organización (Aiteco Consultores, 2018; López, 2021).

### ***Rutas de Desarrollo y Proyección Laboral***

El diseño de rutas de crecimiento vinculadas al modelo de capacitación permite que el personal operativo proyecte su desarrollo hacia roles de mayor responsabilidad, como líder operativo, monitor de calidad o referente en seguridad de la información. Esta práctica alinea la formación con oportunidades reales de desarrollo profesional, fortaleciendo el compromiso organizacional (Arrechea, 2022; Chiavenato, 2020).

### ***Espacios de Feedback y Escucha Activa***

La implementación de encuestas periódicas, entrevistas breves y espacios de retroalimentación favorece la participación activa de los colaboradores en la mejora de los procesos formativos y operativos. Sentirse escuchados incrementa el compromiso, mejora el clima organizacional y permite ajustar el modelo de capacitación a las necesidades reales del equipo (Robbins & Judge, 2009; Pimienta, 2024).

### ***Programas de Bienestar Vinculados a la Carga Operativa***

La incorporación de acciones de bienestar, como pausas activas, gestión del estrés, ergonomía y jornadas de reconocimiento, resulta especialmente relevante en áreas con alta carga operativa. Un colaborador que percibe equilibrio entre exigencia y apoyo institucional presenta mayores niveles de satisfacción y disposición a permanecer en la organización (Vásquez Ávila, 2016; Bustos Rodríguez & Vargas Paredes, 2018).

### ***Vinculación de la Seguridad de la Información con el Sentido de Propósito***

Comunicar de manera clara que el cumplimiento de la PT-SGSI-001 trasciende la obligación normativa y se relaciona directamente con la confianza de los clientes, la reputación corporativa y la sostenibilidad del negocio fortalece el sentido de propósito del personal operativo. Cuando los colaboradores comprenden el impacto de su rol, se incrementa su compromiso y su intención de permanencia (Data File S.A., 2024; Berberoglu, 2018).

### **Articulación entre Transformación Digital, Capacitación y Retención**

La incorporación de estas buenas prácticas permite que la capacitación deje de concebirse como un proceso aislado y se consolide como un componente estratégico de la gestión del talento humano. La transformación digital facilita la actualización permanente de contenidos, la medición objetiva de resultados y la estandarización de procedimientos, mientras que las estrategias de retención aseguran que el conocimiento adquirido permanezca en la organización y se transforme en experiencia acumulada (Chiavenato, 2020; Crespo, 2021).

En conclusión, la integración de herramientas digitales, indicadores de desempeño, certificaciones internas y acciones de fidelización en el modelo de fortalecimiento del proceso de capacitación propuesto para Data File S.A. contribuye no solo a la protección de los activos de información, sino también a la consolidación de equipos operativos estables, competentes y

comprometidos con la Política General de Seguridad de la Información, fortaleciendo la sostenibilidad organizacional y la continuidad del negocio (Data File S.A., 2024; ICONTEC, 2024).

## **Metodología de Capacitación**

### ***Seguimiento Post-Inducción y Medición de Resultados de la Capacitación***

El proceso de capacitación no concluye con la inducción inicial ni con la ejecución de los módulos formativos. Para garantizar que los conocimientos adquiridos se transfieran de manera efectiva al puesto de trabajo, se implementa un sistema de seguimiento post-inducción durante los primeros 30, 60 y 90 días. Este enfoque permite identificar brechas persistentes, reforzar competencias críticas y evaluar el nivel de adherencia del personal operativo a la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001), asegurando la mejora continua del desempeño y la reducción de riesgos operativos (Chiavenato, 2020; Cabezas & Rodríguez, 2021).

El seguimiento sistemático posterior a la capacitación resulta fundamental para consolidar el aprendizaje, ya que posibilita la evaluación real del impacto de la formación en contextos operativos concretos y facilita la toma de decisiones oportunas en materia de reskilling y upskilling del talento humano (Briceño, 2023; Crespo, 2021).

### **Acciones del Seguimiento Post-Inducción**

#### ***1. Supervisión Directa del Desempeño***

Se realiza observación periódica de las tareas críticas del proceso documental (recepción, foliación, digitalización e indexación) con el fin de identificar errores recurrentes y analizar sus causas. Esta acción permite evaluar la correcta aplicación de los procedimientos y detectar desviaciones que puedan comprometer la seguridad de la información (Data File S.A., 2024).

## **2. Acompañamiento técnico del líder inmediato**

El líder operativo brinda retroalimentación personalizada y realiza microentrenamientos correctivos cuando se evidencian incumplimientos o dificultades en la aplicación de los protocolos. Este acompañamiento fortalece el aprendizaje situado y facilita la corrección temprana de errores (Chiavenato, 2020).

## **3. Revisión de cumplimiento de protocolos de seguridad**

Se valida el uso adecuado de herramientas tecnológicas y el cumplimiento de los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en cada etapa del proceso, en coherencia con los lineamientos del SGSI y la norma ISO/IEC 27001 (ICONTEC, 2024; Norma ISO27001.es, s.f.).

## **4. Evaluación formal a los 30, 60 y 90 días**

Se aplican pruebas prácticas en módulos clave y se recopila evidencia documental del progreso en indicadores operativos y de seguridad, permitiendo medir objetivamente la evolución del desempeño del colaborador (ISO, 2015).

### ***Indicadores Específicos para Medir los Resultados de la Capacitación***

Los indicadores definidos permiten evaluar de manera objetiva el impacto del proceso formativo en el desempeño laboral del personal operativo, así como su contribución a la seguridad de la información y a la eficiencia organizacional (Robbins & Judge, 2009).

### **Tabla 9**

#### ***Indicadores Técnicos***

Indicador	Cómo se mide	Meta
Reducción de errores operativos	Comparación entre errores antes/después de la capacitación	-25 % mínimo

Cumplimiento de protocolos del SGSI	Lista de chequeo institucional	$\geq 95 \%$
Exactitud en inventarios	Verificación semanal de registros	$\geq 95 \%$
Calidad de digitalización	Revisión de muestras aleatorias	$\geq 90 \%$ sin reprocesos

*Nota.* La tabla establece el sistema de seguimiento 30-60-90 días propuesto para el personal operativo de Data File S.A. (ICONTEC, 2024).

### Tabla 10

*Indicadores de Seguridad de la Información (alineados con PT-SGSI-001)*

Indicador	Cómo se mide	Meta
Reportes correctos de incidentes	Número de reportes vs. número de incidentes reales	100 %
Trazabilidad documental correcta	Validación de registros en plataforma	$\geq 98$ %
Control adecuado de acceso a documentos	Supervisión del cumplimiento	100 %

*Nota.* La tabla establece el sistema de seguimiento 30-60-90 días, alineado con la PT-SGSI-001 y los lineamientos de la norma ISO/IEC 27001 (ICONTEC, 2024).

### Tabla 11

*Indicadores de Competencias Blandas*

Competencia	Indicador	Meta
-------------	-----------	------

Comunicación	Claridad y oportunidad en reportes	90 % ítems positivos
Trabajo en equipo	Nivel de cooperación observado	90 %
Responsabilidad	Cumplimiento de tareas asignadas	100 %

*Nota.* La tabla establece el sistema de seguimiento 30-60-90 días, orientada a la medición de competencias blandas clave para el clima organizacional y la seguridad de la información (Pimienta, 2024; Bustos Rodríguez & Vargas Paredes, 2018).

### ***Retroalimentación Posterior a la Evaluación***

La retroalimentación constituye un componente esencial del proceso de seguimiento, ya que permite cerrar el ciclo formativo mediante la identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y acciones correctivas. Este proceso garantiza que el colaborador reciba orientación clara, oportuna y constructiva, favoreciendo el aprendizaje continuo y la mejora sostenida del desempeño, en coherencia con la Política General de Seguridad de la Información (Chiavenato, 2020; Data File S.A., 2024).

### **Finalidad de la Retroalimentación**

La retroalimentación busca asegurar la comprensión de los resultados de la evaluación, fortalecer la adherencia a los protocolos de seguridad, identificar brechas técnicas, operativas y actitudinales, establecer compromisos de mejora y promover una cultura de aprendizaje basada en evidencia (Robbins & Judge, 2009).

### **Momentos de Retroalimentación**

La retroalimentación se realizará en tres momentos del proceso:

### **1. *Retroalimentación Inmediata***

Se brinda al finalizar las actividades prácticas o simuladas, permitiendo corregir errores en tiempo real, explicar su impacto operativo y de seguridad, y demostrar la forma correcta de ejecutar la tarea.

### **2. *Retroalimentación Periódica (30, 60 y 90 días)***

Se fundamenta en los resultados del seguimiento post-inducción e incluye análisis comparativos del desempeño, identificación de patrones de error y recomendaciones específicas para fortalecer competencias técnicas y de seguridad (Cabezas & Rodríguez, 2021).

### **3. *Retroalimentación Final del Proceso Formativo***

Se entrega al cierre del ciclo de capacitación e integra un informe consolidado del desempeño, el nivel de cumplimiento de indicadores técnicos y de seguridad, y recomendaciones para procesos futuros de reskilling o upskilling (Briceño, 2023).

## **Formatos y Herramientas Utilizadas**

Para asegurar uniformidad y trazabilidad en la retroalimentación, se emplearán:

**Tabla 12**

### *Herramientas*

Herramienta	Uso principal
Rúbricas estructuradas	Evaluación de habilidades técnicas y blandas
Listas de chequeo	Validación del cumplimiento de protocolos del SGSI
Informes de desempeño	Resumen de resultados y brechas detectadas
Bitácoras de seguimiento	Registro diario/semanal del comportamiento operativo
Encuestas breves	Percepción del colaborador sobre su propio desempeño

*Nota.* Las herramientas de retroalimentación garantizan uniformidad, trazabilidad y soporte para auditorías internas del SGSI y decisiones estratégicas de desarrollo del talento humano (ISO, 2015; ICONTEC, 2024).

### **Principios de la Retroalimentación**

La retroalimentación se desarrolla bajo principios de oportunidad, claridad, respeto, orientación a la mejora y alineación con el SGSI, asegurando que cada recomendación contribuya al fortalecimiento del desempeño y a la protección de los activos de información (Chiavenato, 2020).

#### ***Ejemplo Aplicado del Seguimiento***

**Caso:** un colaborador recién incorporado realiza tareas de digitalización e indexación.

### **Tabla 13**

*Resultados Esperados en el Seguimiento 30-60-90 días*

Periodo de seguimiento	Resultados esperados
Día 30	Reducción de errores de digitalización del 18% al 8%. Cumplimiento del 85% de los protocolos del SGSI.
Día 60	Calidad de digitalización en 93%. 100% de reportes de incidentes diligenciados correctamente.
Día 90	Cumplimiento total de protocolos ( $\geq 95\%$ ). Incremento de la productividad en 15%.

*Nota.* La tabla establece el sistema de seguimiento 30-60-90 días propuesto para el personal operativo de Data File S.A.

**Interpretación:** los resultados del seguimiento evidencian que la capacitación tiene un impacto directo en la disminución de riesgos operativos, la mejora de la calidad del proceso documental y el fortalecimiento de la adherencia a la Política General de Seguridad de la Información, cumpliendo los criterios del modelo propuesto.

## **Protocolo de Evaluación del Desempeño, Compensación y Bienestar Laboral**

### ***Contexto Organizacional y Conceptual del Protocolo***

El presente protocolo de evaluación del desempeño se enmarca en las exigencias operativas propias de organizaciones dedicadas a la gestión documental y a la prestación de servicios de procesos BPO, donde el personal operativo desempeña un papel determinante en la calidad del servicio, la seguridad de la información y la continuidad de los procesos organizacionales. En este tipo de entornos, las actividades de recepción, clasificación, preparación, digitalización, digitación, indexación, control físico y custodia documental requieren altos niveles de precisión, responsabilidad y cumplimiento estricto de procedimientos estandarizados, dado que se administran activos de información sensibles y de alto valor para los clientes y las entidades usuarias de los servicios (Archivo General de la Nación, 2021; Data File S.A., 2024).

Desde esta perspectiva, la evaluación del desempeño no se concibe únicamente como un mecanismo administrativo o de control, sino como un proceso sistemático orientado a la mejora continua, al fortalecimiento de competencias técnicas y comportamentales, y a la reducción de riesgos operativos y de seguridad. Evaluar el desempeño permite identificar brechas, reconocer buenas prácticas, retroalimentar oportunamente al colaborador y asegurar la adherencia a los lineamientos establecidos en los sistemas de gestión de la calidad y de seguridad de la información, en coherencia con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad

que rigen la gestión documental moderna (International Organization for Standardization, 2015; ICONTEC, 2024).

Conceptualmente, el protocolo se sustenta en los enfoques contemporáneos de gestión del talento humano, los cuales plantean que la evaluación del desempeño debe articularse de manera coherente con procesos de capacitación, compensación y bienestar laboral. Esta integración permite que el colaborador perciba una relación clara entre su esfuerzo, los resultados obtenidos y el reconocimiento organizacional, fortaleciendo la motivación, el compromiso y la permanencia en la organización (Chiavenato, 2020; Crespo, 2021). En este sentido, evaluar para mejorar implica no solo medir resultados operativos, sino generar acciones de desarrollo que impacten positivamente la satisfacción laboral y el desempeño sostenido del personal operativo.

Adicionalmente, en entornos altamente digitalizados, la evaluación del desempeño debe desarrollarse bajo criterios de objetividad, transparencia y uso ético de la información, garantizando el respeto por los derechos laborales y la protección de los datos personales de los trabajadores. El uso de herramientas tecnológicas para el seguimiento, medición y almacenamiento de información de desempeño exige prácticas alineadas con la normativa vigente y con principios de responsabilidad organizacional, especialmente en contextos donde la información constituye un activo estratégico (Robbins & Judge, 2009; Congreso de la República de Colombia, 2012).

En consecuencia, este protocolo se contextualiza desde una perspectiva operativa y conceptual, orientada a fortalecer la gestión del desempeño del personal operativo, articularla con estrategias de compensación y bienestar laboral, y contribuir a la sostenibilidad organizacional mediante equipos de trabajo competentes, comprometidos y alineados con los estándares de calidad y seguridad de la información.

### ***Fundamentación Legal y Normativa***

El presente protocolo se fundamenta en la normativa laboral colombiana vigente, así como en disposiciones legales y estándares técnicos que regulan la gestión del talento humano, la seguridad y salud en el trabajo, y la protección de la información y los datos personales. Este marco normativo garantiza que los procesos de evaluación del desempeño se desarrollen bajo criterios de legalidad, equidad, objetividad y respeto por los derechos de los trabajadores.

Desde el marco legal colombiano, se consideran la Constitución Política de Colombia, el Código Sustantivo del Trabajo y las normas relacionadas con seguridad y salud en el trabajo, las cuales reconocen el derecho de los trabajadores a condiciones laborales dignas, a procesos de evaluación justos y a una compensación acorde con su desempeño y responsabilidades (Asamblea Nacional Constituyente, 1991; República de Colombia, 1951; Congreso de la República de Colombia, 2015). Asimismo, se incorporan las disposiciones sobre factores de riesgo psicosocial y bienestar laboral, que resaltan la importancia de evaluar el desempeño sin generar afectaciones negativas a la salud mental y emocional del trabajador (Congreso de la República de Colombia, 2008; Congreso de la República de Colombia, 2012).

En materia de gestión documental y acceso a la información, el protocolo se apoya en la Ley General de Archivos y en la normativa de transparencia y acceso a la información pública, las cuales establecen lineamientos para la adecuada administración, custodia y protección de los documentos, así como responsabilidades claras para el personal involucrado en estos procesos (Congreso de Colombia, 2000; Congreso de Colombia, 2014). De igual forma, se consideran las disposiciones sobre protección de datos personales, que obligan a las organizaciones a garantizar el tratamiento adecuado, seguro y confidencial de la información, incluyendo aquella relacionada con el desempeño laboral (Congreso de la República de Colombia, 2012).

A nivel organizacional, el protocolo se articula con la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001), la cual define principios, responsabilidades y controles orientados a proteger la información y asegurar su uso adecuado en todos los procesos operativos. Asimismo, se alinea con los estándares internacionales ISO 9001:2015 e ISO/IEC 27001:2022, los cuales respaldan la gestión de la calidad, la seguridad de la información y la mejora continua, elementos estrechamente vinculados con la evaluación del desempeño y la gestión estratégica del talento humano (International Organization for Standardization, 2015; ICONTEC, 2024).

### ***Objetivos del Protocolo***

#### **Objetivo General**

Diseñar un protocolo integral de evaluación del desempeño para el personal operativo de Data File S.A., que permita medir de manera objetiva y sistemática el rendimiento laboral, fortalecer las competencias técnicas y blandas, articular estrategias de compensación y bienestar laboral, y contribuir a la mejora continua del clima organizacional y de la calidad del servicio prestado, en coherencia con los estándares de gestión del talento humano y de seguridad de la información (Chiavenato, 2020; Crespo, 2021).

#### **Objetivos Específicos**

Evaluar el desempeño técnico, operativo y actitudinal del personal operativo mediante métodos e instrumentos confiables, objetivos y alineados con los procesos organizacionales.

Identificar fortalezas, oportunidades de mejora y necesidades de capacitación del personal evaluado, como insumo para planes de desarrollo y formación continua.

Vincular los resultados de la evaluación del desempeño con estrategias de compensación, reconocimiento y beneficios, promoviendo la equidad y la motivación laboral.

Promover el bienestar laboral y la satisfacción de los colaboradores, contribuyendo a la reducción del ausentismo y la rotación de personal.

Fortalecer el rol estratégico de la Gerencia del Talento Humano en la gestión del desempeño, la toma de decisiones y la mejora del clima organizacional (Arrechea, 2022; Pimienta, 2024).

### ***Alcance del Protocolo***

El presente protocolo aplica al personal operativo de Data File S.A. en Colombia, incluyendo cargos como auxiliares operativos, digitadores, digitalizadores, verificadores, clasificadores documentales y personal de custodia y archivo. La evaluación se realizará de manera periódica y estará orientada tanto al desempeño individual como al desempeño colectivo dentro de los procesos operativos, garantizando criterios de objetividad, transparencia y mejora continua en la gestión del talento humano (Chiavenato, 2020).

### ***Sistemas y Métodos de Evaluación del Desempeño***

El sistema de evaluación del desempeño adoptado combina un enfoque mixto, integrando métodos cuantitativos y cualitativos, con el fin de lograr una valoración integral del colaborador operativo. Este enfoque permite analizar no solo el cumplimiento de metas y resultados, sino también las competencias técnicas y comportamentales necesarias para el adecuado desarrollo de las funciones asignadas, reduciendo la subjetividad y fortaleciendo la equidad del proceso evaluativo (Robbins & Judge, 2009; Crespo, 2021).

### ***Métodos Utilizados***

- Evaluación por competencias técnicas y blandas
- Evaluación por resultados y cumplimiento de metas operativas
- Observación directa del desempeño

- Autoevaluación guiada
- Evaluación del supervisor inmediato

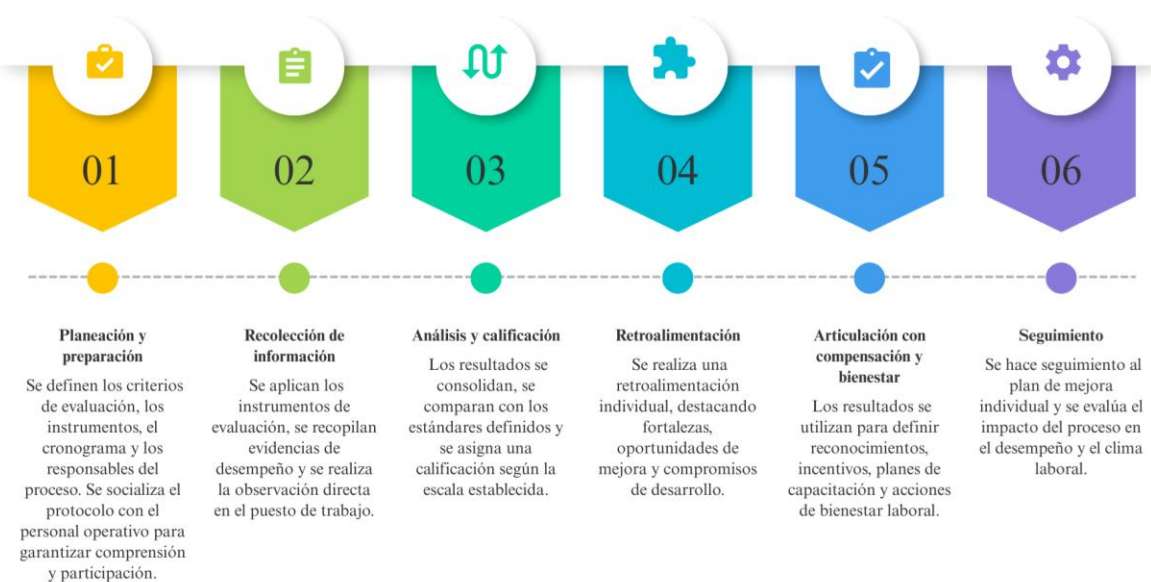
Este conjunto de métodos permite una visión holística del desempeño y facilita la retroalimentación orientada al desarrollo profesional.

### ***Metodología de Evaluación del Desempeño***

La metodología de evaluación del desempeño se estructura como un proceso sistemático, cíclico y continuo, alineado con los principios de objetividad, transparencia y desarrollo del talento humano. Este proceso permite realizar seguimiento permanente al desempeño del personal operativo y articular los resultados con acciones de mejora, compensación y bienestar laboral (Chiavenato, 2020).

### **Figura 9**

#### *Etapas del Proceso de Evaluación*



*Nota.* La figura representa las etapas del proceso de evaluación del desempeño del área operativa, elaboradas a partir de modelos de gestión del desempeño y evaluación del talento

humano propuestos por Chiavenato (2020) y Robbins & Judge (2009), que incluyen la planeación, recolección de información, análisis de resultados, retroalimentación y seguimiento al plan de mejora.

### ***Instrumentos de Evaluación***

Para la aplicación del protocolo se proponen instrumentos estandarizados que permiten evaluar de manera integral las competencias técnicas y blandas del personal operativo, asegurando coherencia entre las funciones desempeñadas, los resultados obtenidos y los criterios organizacionales.

**Tabla 14**

#### *Competencias Evaluadas en el Área Operativa*

Tipo de competencia	Competencia	Descripción
Técnica	Precisión operativa	Exactitud en digitación, clasificación e indexación
Técnica	Cumplimiento de procedimientos	Aplicación correcta de protocolos
Técnica	Productividad	Cumplimiento de metas y tiempos
Blanda	Responsabilidad	Manejo ético de la información
Blanda	Trabajo en equipo	Colaboración con el grupo
Blanda	Adaptabilidad	Respuesta al cambio tecnológico

*Nota.* La tabla describe las competencias técnicas y blandas evaluadas en el personal operativo, definidas con base en los enfoques de competencias laborales y comportamiento organizacional

planteados por Chiavenato (2020) y Robbins & Judge (2009), orientadas al cumplimiento de funciones, manejo ético de la información y resultados operativos.

**Tabla 15**

*Escala de Calificación*

Nivel	Descripción
5	Desempeño sobresaliente
4	Desempeño alto
3	Desempeño esperado
2	Desempeño bajo
1	Desempeño crítico

Nota. La tabla presenta la escala de calificación propuesta para el proceso de evaluación del desempeño del personal operativo, estructurada a partir de los criterios de medición del desempeño laboral propuestos por Chiavenato (2019), con el fin de facilitar la toma de decisiones y la retroalimentación organizacional.

***Compensación Laboral y Tipos de Compensación***

La compensación laboral y el bienestar no solo constituyen mecanismos de retribución económica, sino factores determinantes en la motivación, el compromiso organizacional y la permanencia del talento humano. Diversos estudios señalan que los sistemas de compensación equitativos, acompañados de beneficios orientados al bienestar y al desarrollo profesional, generan impactos positivos en la satisfacción laboral, la productividad y la retención del personal (Cuesta & Sánchez Loaiza, 2023; Chávez Salazar, 2023).

En el área operativa, caracterizada por tareas técnicamente exigentes y repetitivas, la ausencia de estrategias sólidas de compensación puede derivar en ausentismo, rotación y disminución del desempeño. Por el contrario, su adecuada implementación contribuye a un clima laboral positivo y a la motivación, en coherencia con la teoría de los dos factores de Herzberg, que identifica el salario y los beneficios como elementos que previenen la insatisfacción laboral (Aiteco Consultores, 2018).

### **Tipos de Compensación Aplicables**

- Compensación directa: salario base, incentivos por desempeño, bonos por productividad
- Compensación indirecta: capacitaciones, certificaciones internas, beneficios sociales
- Compensación emocional: reconocimiento, estabilidad laboral, oportunidades de desarrollo

### ***Estrategias de Retribución y Beneficios Asociadas al Desempeño***

Los resultados derivados del proceso de evaluación del desempeño se articulan con un conjunto de estrategias de retribución y beneficios orientadas a reconocer el esfuerzo, la calidad del trabajo y el cumplimiento de los objetivos operativos. Estas estrategias incluyen incentivos económicos periódicos vinculados al logro de metas, reconocimientos institucionales al desempeño sobresaliente, acceso preferente a programas de capacitación y actualización técnica, así como la proyección de planes de carrera que favorezcan el crecimiento interno del personal operativo. De manera complementaria, se incorporan beneficios asociados al bienestar laboral, tales como pausas activas, jornadas de autocuidado y acciones de acompañamiento organizacional, los cuales contribuyen a fortalecer la percepción de equidad, justicia y valoración del colaborador. Desde la perspectiva de la gestión del talento humano, la alineación entre desempeño y retribución favorece la motivación, el compromiso organizacional y la permanencia

del personal, elementos fundamentales para el logro de los objetivos institucionales (Chiavenato, 2020).

### ***Relación entre Compensación, Bienestar Laboral y Desempeño***

La compensación y el bienestar laboral mantienen una relación directa y bidireccional con el desempeño de los colaboradores, en la medida en que influyen de manera significativa en su motivación, satisfacción y productividad. Cuando los trabajadores perciben que su esfuerzo es reconocido de forma justa y que la organización se preocupa por su bienestar físico, emocional y profesional, se fortalece su compromiso con las tareas asignadas y con los objetivos organizacionales. En el área operativa, caracterizada por exigencias técnicas, cumplimiento de procedimientos y tiempos definidos, esta relación adquiere especial relevancia, ya que una compensación inadecuada o la ausencia de estrategias de bienestar puede generar desmotivación, desgaste laboral y disminución del rendimiento. Por el contrario, un sistema equilibrado de compensación y bienestar actúa como un factor protector frente al agotamiento laboral y contribuye a la estabilidad del personal, favoreciendo la eficiencia y continuidad de los procesos organizacionales (Chiavenato, 20120; Robbins & Judge, 2009).

### ***Importancia de la Gerencia del Talento Humano***

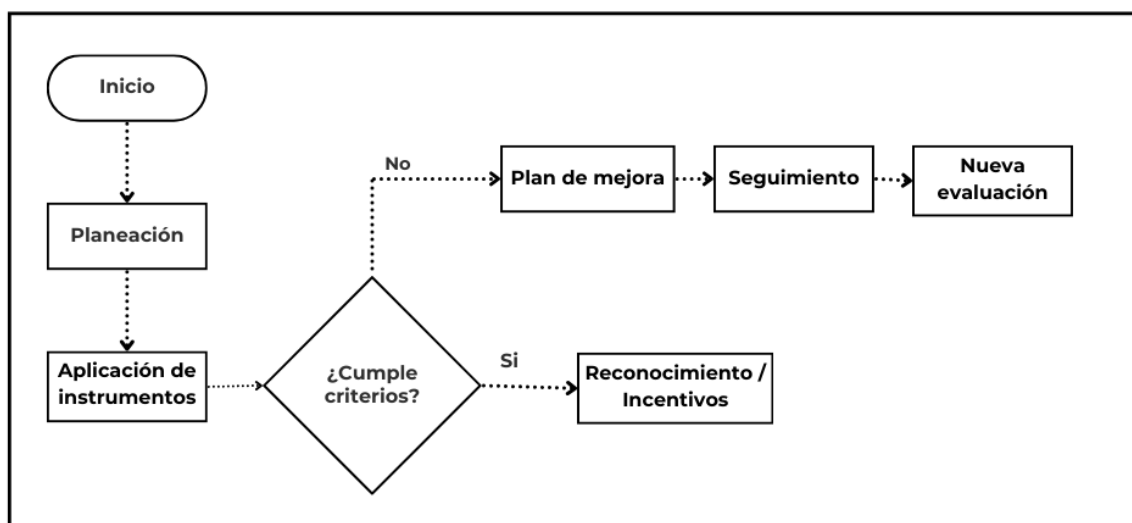
La Gerencia del Talento Humano cumple un rol estratégico en el diseño, implementación y seguimiento del protocolo de evaluación del desempeño, al garantizar la coherencia entre los resultados obtenidos, las estrategias de compensación, las acciones de bienestar y los objetivos organizacionales. Su intervención permite asegurar la aplicación de criterios claros, equitativos y transparentes, fortaleciendo la confianza de los colaboradores en el sistema de evaluación y promoviendo una cultura organizacional orientada a la mejora continua. Asimismo, esta área utiliza los resultados del desempeño como insumo fundamental para la toma de decisiones

relacionadas con capacitación, desarrollo de competencias, promoción interna y fortalecimiento del clima organizacional. De esta manera, la Gerencia del Talento Humano se consolida como un eje articulador entre las necesidades del personal operativo y la sostenibilidad, competitividad y eficiencia de la organización en el contexto actual (Chiavenato, 2020).

### *Proceso de Evaluación*

#### **Figura 10**

#### *Diagrama de Flujo del Proceso de Evaluación*



*Nota.* La figura ilustra el diagrama de flujo del proceso de evaluación del desempeño del área operativa, evidenciando de manera secuencial las principales etapas del procedimiento y los puntos de decisión representados mediante respuestas de “sí” y “no”. Este esquema permite visualizar de forma clara y estructurada el proceso de evaluación, facilita la toma de decisiones oportunas y orienta la aplicación de acciones correctivas o de reconocimiento, contribuyendo a la transparencia, la trazabilidad y la mejora continua en la gestión del talento humano, de acuerdo con los principios de control y retroalimentación planteados por Chiavenato (2020).

### ***Resultados Esperados***

La implementación del protocolo de evaluación del desempeño en el área operativa permitiría alcanzar los siguientes resultados esperados:

- Mejora del desempeño individual y colectivo del personal operativo.
- Reducción de errores y reprocesos en los procesos operativos.
- Incremento de la motivación y la satisfacción laboral.
- Disminución del ausentismo y la rotación del personal.
- Fortalecimiento del clima organizacional.
- Alineación efectiva entre evaluación del desempeño, compensación y bienestar laboral.

En conjunto, estos resultados evidencian el impacto positivo que tendría la aplicación del protocolo en la gestión del talento humano y en la sostenibilidad organizacional de Data File S.A., al contribuir al logro de los objetivos estratégicos y al fortalecimiento de una cultura orientada al desempeño y la mejora continua.

### **Cultura Organizacional**

#### ***Estrategias para Fortalecer la Cultura Organizacional e Seguridad de la Información***

La consolidación de una cultura organizacional orientada a la seguridad de la información requiere la participación activa, consciente y permanente de todos los niveles de la organización. Para que la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001) sea comprendida, aplicada y apropiada por el personal operativo, es indispensable implementar estrategias sistemáticas de sensibilización, comunicación interna y participación colectiva. Estas acciones permiten que la seguridad de la información no sea percibida únicamente como un requisito normativo o técnico, sino como un valor organizacional integrado a las prácticas cotidianas de

trabajo, que contribuye a la continuidad del negocio, la eficiencia operativa y la confianza de los clientes. Desde la gestión del talento humano, una cultura organizacional sólida favorece el compromiso, la responsabilidad y la alineación de los comportamientos individuales con los objetivos estratégicos de la organización (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

### **Talleres de Sensibilización para Todos los Niveles Organizacionales**

Los talleres de sensibilización constituyen una herramienta fundamental para fortalecer la cultura organizacional y promover comportamientos responsables en el manejo de la información. A través de estos espacios formativos, el personal operativo logra comprender el impacto directo que tienen sus acciones sobre la seguridad de la información, así como los riesgos institucionales derivados de prácticas inadecuadas en la gestión documental. La capacitación permanente permite reforzar conocimientos, corregir errores recurrentes y fortalecer competencias relacionadas con la confidencialidad, la ética y el cumplimiento normativo. De acuerdo con Chiavenato (2020), los procesos de formación y desarrollo del personal contribuyen significativamente a la mejora del desempeño y al fortalecimiento del compromiso organizacional, especialmente en áreas operativas donde se gestionan activos críticos de información.

### **Tabla 16**

#### *Tipos de Talleres de Sensibilización*

Tipo de taller	Objetivo principal	Población objetivo
Taller de sensibilización en confidencialidad	Comprender buenas prácticas y riesgos críticos	Todo el personal
Taller de riesgos operativos y normativos	Identificar errores comunes y su impacto	Operativos y líderes técnicos

Taller de cultura de reporte	Motivar la notificación oportuna de incidentes	Operativos y administrativos
Taller de ética y manejo responsable de documentos	Fortalecer la responsabilidad individual	Colaboradores nuevos y antiguos

---

*Nota.* La tabla presenta los tipos de talleres de sensibilización orientados a fortalecer la cultura organizacional y la seguridad de la información, especificando su objetivo principal y la población objetivo. La clasificación es de elaboración propia y se fundamenta en los principios de capacitación, desarrollo y gestión del talento humano, así como en el sistema de seguimiento 30-60-90 días aplicado al personal operativo de Data File S.A., en coherencia con los lineamientos propuestos por Chiavenato (2020) y las buenas prácticas de gestión documental establecidas por el Archivo General de la Nación (2021).

**Ejemplo aplicado:** un taller denominado “*Errores comunes en la gestión documental y su impacto en la seguridad de la información*” permite analizar casos reales relacionados con inconsistencias, pérdida de documentos o fallas en la trazabilidad, explicando las consecuencias operativas, legales y organizacionales de estas situaciones, así como las acciones preventivas que pueden ser implementadas desde el rol operativo.

### **Campañas Internas de Comunicación Estratégica**

Las campañas internas de comunicación estratégica permiten reforzar de manera permanente la cultura de seguridad de la información mediante mensajes claros, constantes y alineados con la política institucional. Estas campañas facilitan la apropiación de buenas prácticas y contribuyen a la consolidación de hábitos organizacionales responsables. La comunicación efectiva cumple un rol clave en la construcción del clima organizacional, ya que

influye en la percepción de claridad, confianza y coherencia institucional por parte de los colaboradores (Pimienta, 2024; Bustos & Vargas, 2018).

### ***Acciones Recomendadas***

- Microcampañas mensuales enfocadas en los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Difusión de infografías en áreas operativas con protocolos clave relacionados con clasificación, foliación, digitalización y reporte de incidentes.
- Boletines digitales trimestrales sobre actualizaciones normativas y cambios en la PT-SGSI-001.
- Señalización visible en zonas operativas que refuerce buenas prácticas asociadas a la protección de la información.

**Ejemplo aplicado:** Una campaña denominada “Tu rol protege la información”, difundida a través del LMS institucional y carteleras físicas, con mensajes semanales orientados a reforzar la importancia del reporte oportuno de incidentes y el cumplimiento de los lineamientos del SGSI.

### **Espacios de Participación y Co-Creación**

La cultura de seguridad de la información se fortalece cuando los colaboradores perciben que hacen parte activa de las decisiones organizacionales y que sus aportes son valorados. La creación de espacios de participación y co-creación favorece el aprendizaje organizacional, la mejora continua y el fortalecimiento del clima laboral. Diversos estudios evidencian que la participación activa del personal incrementa el compromiso organizacional y mejora la percepción del clima interno (Mukherji et al., 2023; Vásquez Ávila, 2016).

### ***Acciones Recomendadas***

- Mesas operativas de mejora continua para el análisis de procesos y propuestas de optimización.
- Buzón digital de reportes y sugerencias, con opción de participación anónima o identificada.
- Reconocimientos trimestrales a las buenas prácticas en seguridad de la información.
- Comunidades de aprendizaje entre áreas operativas para el intercambio de experiencias y soluciones.

**Ejemplo aplicado:** La conformación de una “Mesa de Seguridad Operativa”, integrada por líderes operativos y auxiliares, orientada al análisis de incidentes recurrentes y a la formulación de acciones preventivas alineadas con la PT-SGSI-001.

### **Rol Activo de los Líderes y Supervisores**

Los líderes y supervisores cumplen un papel determinante como multiplicadores de la cultura organizacional y de la seguridad de la información. Su comportamiento, coherencia y compromiso influyen directamente en la adopción de buenas prácticas por parte del personal operativo. Un liderazgo efectivo contribuye a fortalecer la confianza, el cumplimiento normativo y el clima organizacional, aspectos clave para el desempeño y la sostenibilidad institucional (Chiavenato, 2020; Leal Afanador, 2021).

### ***Responsabilidades Clave***

- Actuar como modelo en el cumplimiento de la PT-SGSI-001.
- Brindar retroalimentación periódica relacionada con la seguridad de la información.

- Garantizar que todos los colaboradores tengan acceso a los recursos formativos.
- Promover un entorno de confianza que incentive el reporte de incidentes sin temor

a represalias.

**Ejemplo aplicado:** el registro semanal, por parte de los líderes, de los incidentes reportados, el tratamiento aplicado y las acciones preventivas implementadas, mediante una bitácora de seguimiento.

### **Integración de la Cultura de Seguridad en los Procesos Institucionales**

Para que la cultura de seguridad de la información sea sostenible en el tiempo, esta debe integrarse de manera transversal en los procesos institucionales. Dicha integración permite fortalecer el control interno, la coherencia organizacional y la gestión del talento humano, alineando los comportamientos individuales con los objetivos estratégicos de la organización (Chiavenato, 2020; ISO, 2015; Data File S.A., 2024).

La cultura de seguridad debe incorporarse en:

- Procesos de selección de personal.
- Programas de inducción institucional.
- Entrenamiento individual y grupal.
- Evaluación del desempeño.
- Auditorías internas.
- Sistemas de reconocimiento al personal.

### **Resultados Esperados de la Implementación de la Propuesta**

La implementación de la propuesta integral orientada al fortalecimiento del clima organizacional, la motivación y el desempeño del personal operativo de Data File S.A. se concibe como una intervención estratégica que busca generar impactos positivos tanto a nivel individual como organizacional. A partir del diagnóstico realizado, del diseño del protocolo de evaluación del desempeño, de la metodología de capacitación y de las estrategias de compensación y bienestar laboral, se espera transformar las dinámicas de trabajo y mejorar la calidad de los procesos operativos. Este enfoque integral se alinea con los planteamientos de la gestión estratégica del talento humano, que conciben el desempeño como un resultado del equilibrio entre competencias, motivación y condiciones organizacionales adecuadas (Chiavenato, 2020; Crespo, 2021).

En primer lugar, se espera una mejora sostenida en el desempeño individual y colectivo del personal operativo, como resultado de la aplicación de un sistema de evaluación del desempeño claro, estructurado y alineado con las funciones reales de los cargos. La definición de competencias técnicas y blandas, junto con criterios objetivos de evaluación, permitirá identificar fortalezas y oportunidades de mejora, facilitando procesos de retroalimentación oportuna y la formulación de planes de desarrollo individual. Este proceso contribuirá al cumplimiento de metas operativas, a la reducción de errores y a la optimización de tiempos en los procesos de gestión documental, aspectos clave para organizaciones que administran información sensible y de alto valor estratégico (Chiavenato, 2020; Archivo General de la Nación, 2021).

Asimismo, se proyecta un fortalecimiento del clima organizacional, derivado de la percepción de mayor equidad, transparencia y reconocimiento por parte de la organización. Al vincular los resultados de la evaluación del desempeño con estrategias de compensación,

reconocimiento y bienestar laboral, los colaboradores podrán percibir que su esfuerzo y compromiso son valorados de manera objetiva. Esta percepción incide directamente en el aumento de la motivación, la satisfacción laboral y el sentido de pertenencia, elementos que han sido identificados como factores determinantes del clima organizacional y del desempeño laboral (Robbins & Judge, 2009; Pimienta, 2024).

Otro resultado esperado es la disminución del ausentismo y la rotación del personal operativo, variables que suelen asociarse con la desmotivación, la falta de reconocimiento y la ausencia de oportunidades de desarrollo profesional. La propuesta contempla acciones orientadas al bienestar integral del talento humano, tales como programas de capacitación continua, reconocimiento al desempeño sobresaliente y beneficios no monetarios. Estas acciones actúan como factores protectores frente al desgaste laboral y favorecen la estabilidad del personal, contribuyendo a la consolidación de equipos de trabajo más comprometidos y productivos (Bustos & Vargas, 2018; Mukherji et al., 2023).

De igual manera, se espera una mejor articulación entre la gestión del talento humano y los objetivos estratégicos de la organización, fortaleciendo el rol de la Gerencia del Talento Humano como un actor clave en la toma de decisiones organizacionales. La información generada a partir del proceso de evaluación del desempeño servirá como insumo para la planificación de acciones relacionadas con capacitación, promoción interna, compensación y mejora continua, permitiendo una gestión más eficiente, sistemática y alineada con los estándares de calidad y seguridad de la información adoptados por Data File S.A., en coherencia con las certificaciones ISO 9001 e ISO/IEC 27001 (ISO, 2015; ICONTEC, 2024; Data File S.A., 2024).

Por último, la implementación de la propuesta permitirá consolidar una cultura organizacional orientada a la mejora continua, en la cual la evaluación del desempeño, la

capacitación y el bienestar laboral se conciban como procesos integrados y permanentes. Esta cultura impactará positivamente no solo en el desempeño operativo y en la calidad del servicio prestado a los clientes, sino también en la sostenibilidad, competitividad y reputación organizacional de Data File S.A. a largo plazo, fortaleciendo su posicionamiento como una empresa comprometida con la gestión responsable del talento humano y la seguridad de la información (Chiavenato, 2020; Robbins & Judge, 2009).

## Conclusiones

El desarrollo del presente proyecto permitió evidenciar que el clima organizacional, la motivación laboral y el desempeño del personal operativo constituyen dimensiones interdependientes que influyen de manera directa en la eficiencia, la calidad y la sostenibilidad organizacional de Data File S.A. Tal como lo plantea Chiavenato (2020), el desempeño no puede entenderse de forma aislada, sino como el resultado de la interacción entre competencias, condiciones de trabajo, liderazgo y motivación. En este sentido, el diagnóstico realizado permitió identificar brechas significativas en los procesos de inducción, capacitación y evaluación del desempeño, especialmente en lo relacionado con la apropiación de la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001), lo cual incide en la consistencia de las prácticas operativas y en la protección de la información institucional.

Asimismo, el análisis teórico desarrollado en el proyecto confirmó la vigencia y pertinencia de las teorías motivacionales para comprender el comportamiento del personal operativo. De acuerdo con la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, las personas requieren no solo condiciones económicas básicas, sino también reconocimiento, seguridad y oportunidades de desarrollo para alcanzar niveles superiores de motivación (EOI Escuela de Organización Industrial, 2012). De manera complementaria, la teoría de los dos factores de Herzberg resalta que la satisfacción laboral se ve fortalecida por factores motivacionales como el reconocimiento y el crecimiento profesional, mientras que la ausencia de estos puede generar desmotivación, aun cuando existan condiciones salariales adecuadas (Aiteco Consultores, 2018). Estos planteamientos permiten explicar cómo la falta de procesos estructurados de retroalimentación y reconocimiento identificada en el diagnóstico puede afectar negativamente la percepción del clima organizacional y el compromiso del personal.

Por otra parte, la propuesta integral diseñada en el marco del proyecto articula de forma coherente la evaluación del desempeño, la capacitación, la compensación, el bienestar laboral y la cultura organizacional, alineándolos con los estándares de calidad y seguridad de la información adoptados por la empresa. Según Robbins y Judge (2009), los sistemas de evaluación del desempeño que son percibidos como justos, claros y transparentes contribuyen significativamente a mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral. En coherencia con lo anterior, el modelo propuesto no solo fortalece las competencias técnicas y blandas del personal operativo, sino que también promueve una cultura organizacional orientada a la mejora continua, la responsabilidad individual y la protección de la información, aspectos clave para una organización certificada en normas de calidad y seguridad.

Finalmente, en términos generales, se concluye que la implementación de propuestas estructuradas e integrales como la planteada en este proyecto representa una oportunidad estratégica para Data File S.A. Al facilitar la toma de decisiones basadas en información objetiva y sistemática, la organización puede optimizar la gestión del talento humano, mejorar el desempeño operativo y consolidar entornos laborales más motivadores, seguros y sostenibles. Tal como lo señalan Pimienta (2024) y Bustos y Vargas (2018), un clima organizacional favorable se convierte en un factor clave de éxito organizacional, al impactar positivamente la productividad, el compromiso y la permanencia del talento humano en el largo plazo.

## Recomendaciones

Se recomienda a la alta dirección de Data File S.A. implementar de manera progresiva y planificada el modelo integral propuesto, priorizando el fortalecimiento de los procesos de inducción y capacitación del personal operativo. De acuerdo con Chiavenato (2020), una inducción estructurada facilita la adaptación del colaborador, reduce errores operativos y fortalece el compromiso con las políticas institucionales. En este sentido, es fundamental asegurar que todos los colaboradores comprendan y apliquen de forma adecuada la Política General de Seguridad de la Información (PT-SGSI-001), integrándola como un eje transversal en los procesos formativos y operativos de la organización.

Asimismo, se recomienda institucionalizar el protocolo de evaluación del desempeño diseñado, garantizando su aplicación periódica, objetiva y transparente. Según Robbins y Judge (2009), los sistemas de evaluación que cuentan con criterios claros y retroalimentación constante contribuyen a mejorar la percepción de justicia organizacional y la motivación laboral. Por ello, resulta pertinente articular los resultados de la evaluación con estrategias de compensación, reconocimiento y bienestar laboral, de modo que el personal operativo perciba una relación directa entre su desempeño, el reconocimiento recibido y las oportunidades de desarrollo dentro de la empresa.

Se sugiere fortalecer el rol estratégico de la Gerencia del Talento Humano como líder y articulador del proceso, promoviendo el uso de indicadores de desempeño, herramientas digitales y mecanismos sistemáticos de seguimiento. De acuerdo con Crespo (2021), una gestión moderna del talento humano requiere el uso de información confiable para la toma de decisiones, lo que permite evaluar el impacto real de la capacitación, la motivación y el desempeño en la operación diaria. En este contexto, la información generada debe servir como insumo para la mejora

continua de los procesos y para el alineamiento de la gestión humana con los objetivos estratégicos de la organización.

De igual manera, se recomienda implementar espacios permanentes de retroalimentación y participación que permitan a los colaboradores expresar sus percepciones, necesidades y propuestas de mejora. Tal como lo señalan Bustos y Vargas (2018) y Pimienta (2024), la participación activa del personal fortalece el clima organizacional, fomenta la confianza y mejora la comunicación interna, aspectos fundamentales para la consolidación de entornos laborales saludables y productivos. Estos espacios contribuyen, además, a fortalecer el sentido de pertenencia y el compromiso del personal operativo con la organización.

Finalmente, se sugiere que futuros proyectos organizacionales o investigaciones internas profundicen en la medición longitudinal del clima organizacional, la motivación laboral y el desempeño del personal operativo. De acuerdo con Mukherji, Srivastava y Joshi (2023), el análisis continuo del clima organizacional permite identificar tendencias, anticipar riesgos psicosociales y evaluar el impacto real de las estrategias implementadas en el tiempo. Este enfoque facilitará el fortalecimiento de los procesos de mejora continua en la gestión del talento humano y contribuirá a la sostenibilidad y competitividad de Data File S.A. en el largo plazo.

## Referencias Bibliográficas

- Aiteco Consultores. (2018). Herzberg y la Motivación Laboral: Teoría de los Dos Factores.  
<https://www.aiteco.com/teoria-de-los-dos-factores/>
- Archivo General de la Nación. (2021). Tablas de Retención Documental - TRD.  
<https://www.archivogeneral.gov.co/agn/custom/711>
- Arrechea, J. A. M. (2022). Talento humano en las organizaciones colombianas y su gestión estratégica. UNIMINUTO. <https://repository.uniminuto.edu/bitstreams/f8504a72-3693-4c56-93b0-9c9aaca4e271/download>
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). Constitución Política de Colombia. Función Pública.  
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. BMC Health Services Research, 18, Article 399.  
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Briceño, F. M. (2023). Reskilling para el desarrollo de nuevas funciones del talento humano en la empresa HEB de México. Revista Monografía Empresarial, 20(23).  
<https://doi.org/10.70219/mby-202023-93>
- Bureau Veritas. (2024). Certificación ISO 9001:2015 otorgada a Data File S.A. [Sello oficial].  
 Bureau Veritas Certification. <https://datafileinternacional.com/pol%C3%ADticas-1>
- Bustos Rodríguez, E. A., & Vargas Paredes, S. R. (2018). El clima organizacional, una estrategia en la gestión de los recursos humanos. Revista Estrategia Organizacional, 6(2).  
[https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-estrategica-organizacio/article/view/2471?utm\\_source=chatgpt.com](https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-estrategica-organizacio/article/view/2471?utm_source=chatgpt.com)

Cabezas, L. J., & Rodríguez, L. R. (2021). Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal [Objeto Virtual]. Repositorio UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>

Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano. McGraw-Hill. UNAD. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/130372?page=196>

Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill. Biblioteca Digital de Bogotá.

<https://www.bibliotecadigitaldebogota.gov.co/resources/3649996/>

Congreso de Colombia. (2000). Ley 594 de 2000: Por la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Archivo General de la Nación.

<https://normativa.archivogeneral.gov.co/ley-594-de-2000/>

Congreso de Colombia. (2014). Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

Congreso de la República de Colombia. (2006). Ley 1010 de 2006. Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>

Congreso de la República de Colombia. (2008). Resolución 2646 de 2008. Ministerio de la Protección Social. Alcaldía Mayor de Bogotá.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=31607>

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1562 de 2012. Alcaldía Mayor de Bogotá.

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=48365>

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1581 de 2012. Función Pública

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981>

Congreso de la República de Colombia. (2015). Decreto 1072 de 2015. Función Pública.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>

Crespo, G. (2021). La gestión moderna de recursos humanos. Eudeba. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/195575?page=113)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/195575?page=113](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/195575?page=113)

Data File S.A. (2011). DATAFILE (Español) [Video]. YouTube.

[https://youtu.be/6sG82bN3E\\_w?si=SoRvtS2kTzzWngz3](https://youtu.be/6sG82bN3E_w?si=SoRvtS2kTzzWngz3)

Data File S.A. (2024). El experto administrador de la memoria de su organización.

<https://datafileinternacional.com>

Data File S.A. (2024). Política general de seguridad de la información (PT-SGSI-001)

[Documento institucional]. Data File Internacional.

<https://datafileinternacional.com/pol%C3%ADticas-1>

EMIS. (2025). Data File S.A. perfil de compañía – Colombia; finanzas y ejecutivos clave. EMIS.

[https://www.emis.com/php/company-profile/CO/Data\\_File\\_SA\\_es\\_3117212.html](https://www.emis.com/php/company-profile/CO/Data_File_SA_es_3117212.html)

EOI Escuela de Organización Industrial. (2012). La pirámide de Maslow. Blog de Katherine

Carolina Acosta. <https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la->

[piramide-de-maslow/](https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/)

ICONTEC. (2024). Certificación ISO/IEC 27001:2022 otorgada a Data File S.A. [Sello oficial].

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

<https://datafileinternacional.com/pol%C3%ADticas-1>

- International Organization for Standardization (ISO). (2015) ISO 9001:2015(es) Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Leal Afanador, J. A. (2021). Capítulo 9. El ejercicio del liderazgo transformador. En Educación, virtualidad e innovación. Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42981>
- Leal Afanador, J. A. (2023). Trabajo inteligente productivo. Sello Editorial UNAD. <https://doi.org/10.22490/9789584975096>
- López, A. (2021). Motivación laboral: teorías y aplicación práctica. Universidad Autónoma de Madrid. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/710865>
- Mukherji, R. K., Srivastava, S. P., & Joshi, P. (2023). A review of literature on organizational climate and its modalities in organization. Elementary Education Online, 20(3), 3297–3312. <https://ilkogretim-online.org/index.php/pub/article/view/2676>
- Norma ISO27001.es. (s.f.). ISO 27001 – Certificado ISO 27001 punto por punto. <https://www.normaiso27001.es/>
- Pimienta, A. R. U. (2024). El clima organizacional como factor de éxito. Revista de Ciencias Administrativas, 12(2), 45-60. URL: <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/download/4024/3937>
- República de Colombia. (1951). Código Sustantivo del Trabajo (con sus modificaciones) (Decretos 2663, 3743 de 1950, y 905 de 1951). Diario Oficial. [https://sidn.ramajudicial.gov.co/SIDN/NORMATIVA/TEXTOS\\_COMPLETOS/5\\_DEC](https://sidn.ramajudicial.gov.co/SIDN/NORMATIVA/TEXTOS_COMPLETOS/5_DEC)

[RETOS/DECRETOS%201950/Decreto%202663%20de%201950%20\(C%C3%B3digo%20Sustantivo%20del%20Trabajo\).pdf](#)

Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional (13ª ed.). México: Pearson Educación.

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf)

Vásquez Ávila, A. (2016). El Clima Organizacional como Factor de Desempeño en la Empresa MELTEC de Oriente Ltda. en el departamento de Boyacá. Repositorio UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/9043/12253206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez Castillo, A. P., & Pimentel Álvarez, M. (2005). Relación inteligencia emocional – clima organizacional en la empresa Distribuciones JR (Proyecto aplicado). Repositorio UNAD.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/19652>

## Apéndices

### Apéndice A

#### *Política General de Seguridad de la Información – PT-SGSI-001*



- ❖ La junta directiva de Datafile, consciente de la importancia de una adecuada gestión de la información ha establecido su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información con el fin de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información que administra y los sistemas (hardware y software) implicados en su tratamiento, en concordancia con el contexto estratégico, enmarcado en el cumplimiento de la normatividad vigente y los requisitos de nuestros clientes.
- ❖ Datafile gestiona la protección de los activos de información estableciendo controles para disminuir el impacto y la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados; esto con el objetivo de mantener un nivel de exposición que permita responder de manera adecuada por las propiedades de la información y en forma acorde con las necesidades de las partes interesadas identificadas; Dando cumplimiento con los requisitos aplicables relacionados con la seguridad bajo los requisitos de la ISO27001 y la mejora continua.

DAVID A. MENDEZ. G  
Presidente & CEO

CÓDIGO: PT-SGSI-001  
VERSIÓN: 02  
FECHA: 20-01-2022  
PÁGINA: 1 DE 3



data data file  
data


## POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

❖ Esta política aplica a Datafile de acuerdo a como se define en su alcance (D-SGSI-001) y las partes interesadas involucradas en el mismo, teniendo en cuenta que los principios sobre los que se basa el desarrollo de las acciones o toma de decisiones alrededor del SGSI están determinados por los siguientes objetivos:

- **Minimizar los riesgos** a los que están expuestos los activos de la información
- **Cumplir con los principios** de seguridad de la información.
- **Garantizar** la continuidad del negocio.
- **Proteger** los activos tecnológicos.
- **Mantener la confianza** de los clientes y empleados.
- **Establecer** políticas, protocolos, procedimientos requeridos para el desarrollo del **SGSI**.
- **Fomentar la cultura de la información** a todos los niveles de la organización.

DAVID A. MENDEZ. G  
Presidente & CEO

CÓDIGO: PT-SGSI-001  
VERSIÓN: 02  
FECHA: 20-01-2022  
PÁGINA: 2 DE 3



**POLÍTICA GENERAL DE  
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**Tabla de control**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de cambio</b>
<b>1</b>	31-05-2018	Aprobación de la política
<b>2</b>	20-01-2022	Inclusión de cumplimientos requisitos aplicables, mejora continúa
<b>Seguimiento</b>		
-	13-10-2020	Última revisión de política

DAVID A. MENDEZ. G  
 Presidente & CEO

CÓDIGO: PT-SGSI-001  
 VERSIÓN: 02  
 FECHA: 20-01-2022  
 PÁGINA: 3 DE 3

*Nota.* Documento institucional correspondiente a la Política General de Seguridad de la Información – PT-SGSI-001 de Data File S.A. Información tomada del sitio web oficial de la organización. Uso con fines académicos, sin modificación del contenido original. Copyright © 2024 DATAFILE – Todos los derechos reservados.

**Apéndice B**

*Certificación ISO/IEC 27001:2022 – ICONTEC*



*Nota.* Imagen del sello oficial de certificación ISO/IEC 27001:2022 otorgado a Data File S.A.

Información tomada del sitio web oficial de la empresa. Uso académico sin modificación.

Copyright © 2024 DATAFILE – Todos los derechos reservados.

## Apéndice C

*Certificación ISO 9001:2015 – Bureau Veritas*



*Nota.* Imagen del sello oficial de certificación ISO 9001:2015 otorgado a Data File S.A.

Información tomada del sitio web oficial de la empresa. Uso académico sin modificación.

Copyright © 2024 DATAFILE – Todos los derechos reservados.