

**Diseño de un plan estratégico de inducción, entrenamiento y fidelización del talento humano en Jumbo Colombia para el fortalecimiento de competencias organizacionales**

Nelly Ortiz Barajas

Idaly Quevedo Pardo

Asesor

Mg. Marilyn Johana Diaz Urrea

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

ECACEN

Administración de Empresas

2026

## **Dedicatoria**

A mi familia, por ser el motor constante en cada uno de mis proyectos y por brindarme su apoyo incondicional en este camino académico. A mi tutora Marilyn Johana Díaz Urrea, por su guía, compromiso y acompañamiento durante el desarrollo de este trabajo. También agradezco a mis docentes y compañeros, quienes con su orientación y colaboración contribuyeron al logro de este proceso formativo.

## **Agradecimientos**

Expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD por brindarme la oportunidad de avanzar en mi formación profesional a través de este diplomado, a mi tutora Marilyn Johana Díaz Urrea, gracias por su acompañamiento, orientación y compromiso en cada etapa de este proceso.

Agradezco también a mi familia por su constante apoyo, motivación y confianza. Su presencia ha sido fundamental para superar cada reto. Finalmente, extendo mi gratitud a todos los docentes y compañeros que aportaron con sus conocimientos, experiencias y colaboración al desarrollo de este trabajo.

## Resumen

El presente trabajo analiza la importancia de fortalecer los procesos de inducción, entrenamiento y fidelización del talento humano en Jumbo Colombia. A partir del diagnóstico, se identifican debilidades como la falta de estandarización, la ausencia de cronogramas claros, la aplicación limitada de mecanismos de seguimiento y la escasa medición del impacto de la formación en el desempeño del personal. Con base en ello, se propone un plan estratégico sustentado en referentes teóricos sobre gestión del talento humano, transformación digital y formación por competencias, incorporando acciones orientadas al fortalecimiento y actualización de habilidades del personal.

La propuesta plantea un modelo organizado en cuatro fases: diagnóstico, diseño, implementación y evaluación, con el propósito de mejorar la integración del personal, promover el aprendizaje continuo y contribuir a la permanencia del talento en la organización. Para ello, se incluyen herramientas digitales y metodologías participativas que permiten ajustar los procesos formativos a las necesidades del entorno laboral actual, favoreciendo el desarrollo de competencias alineadas con los retos organizacionales.

De igual manera, se plantean estrategias de fidelización basadas en el bienestar laboral, el reconocimiento y el desarrollo profesional, con el fin de fortalecer el compromiso y el sentido de pertenencia. En conjunto, este trabajo busca aportar a la consolidación de una cultura organizacional centrada en las personas, con enfoque ético y visión sostenible.

**Palabras clave:** inducción, entrenamiento, talento humano, transformación digital, fidelización.

### **Abstract**

This paper analyzes the need to strengthen the processes of onboarding, training, and talent retention at Jumbo Colombia. Several shortcomings were identified, including the lack of standardized schedules, limited monitoring mechanisms, and absence of impact evaluation indicators. Based on this diagnosis, a strategic plan is proposed that integrates theoretical foundations in talent management, digital transformation, and competency-based training, with an emphasis on reskilling and upskilling strategies.

The proposed model is structured into four phases: needs diagnosis, program design, implementation, and evaluation. It promotes continuous learning and employee integration, while incorporating digital tools and participatory methodologies suited to the current organizational context. Retention strategies include professional development, non-monetary recognition, and a people-centered organizational culture.

This document aims to contribute to building a sustainable and ethical organizational environment that fosters both individual growth and institutional performance.

***Keywords:*** onboarding, training, talent, digitalization, retention.

## Tabla de Contenido

<b>Introducción</b> .....	9
<b>Planteamiento del problema</b> .....	10
<b>Justificación</b> .....	11
<b>Objetivos</b> .....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos .....	12
<b>Antecedentes</b> .....	13
<b>Marco Teórico</b> .....	15
Priorización de acciones .....	16
<b>Marco legal</b> .....	18
<b>Resultados</b> .....	21
Indicadores de evaluación del plan.....	41
<b>Conclusiones</b> .....	43
<b>Recomendaciones</b> .....	44
<b>Bibliografía</b> .....	47

Figura 1 1 Resultados sobre la inducción .....	24
Figura 1 2 Resultados sobre el entrenamiento .....	25
Figura 1 3 Resultados sobre fidelización y clima organizacional.....	26
Figura 1 4 Categorías emergentes en las entrevistas .....	27
Figura 1 5 Principales hallazgos documentales .....	28
Figura 1 6 Proyección de indicadores por fase .....	29
figura 1 7 Proyección del impacto del plan estratégico sobre variables clave del talento humano. .....	30
Figura 1 8 Autorización para el tratamiento de datos personales con fines académicos. ....	31
Figura 1 9 Percepción de la inducción como herramienta de integración laboral .....	32
Figura 1 10 Suficiencia de la información recibida sobre funciones y responsabilidades. ....	33
Figura 1 11 Claridad en la explicación de procedimientos y protocolos del cargo .....	34
Figura 1 12 Valoración del acompañamiento recibido durante el proceso de ingreso. ....	35
Figura 1 13 Percepción sobre la preparación inicial para asumir funciones .....	36
Figura 1 14 Pertinencia de las capacitaciones frente a las necesidades del cargo. ....	37
Figura 1 15 Impacto del entrenamiento en el desempeño laboral diario. ....	38
Figura 1 16 Seguimiento y retroalimentación posterior a la capacitación. ....	39
Figura 1 17 Evaluación empresarial del impacto de las capacitaciones .....	40
Figura 1 18 Acciones promovidas en el área para fortalecer motivación y compromiso. ....	41
Figura 1 19 Percepción sobre oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. ....	42

### **Lista de anexos**

ANEXO A. Encuesta tipo Likert aplicada a colaboradores .....	40
ANEXO B. Matriz de revisión documental .....	42
ANEXO C. Carta de solicitud .....	43
ANEXO D. Consentimiento informado para participación en encuesta académica	
Trabajo de grado .....	44

## Introducción

En organizaciones con alta dinámica operativa, como el sector retail, la gestión del talento humano se convierte en un factor determinante para garantizar la calidad del servicio, la productividad y la estabilidad de los equipos de trabajo. En este contexto, los procesos de inducción y entrenamiento no solo cumplen una función informativa, sino que impactan directamente en la adaptación del colaborador, la apropiación de la cultura organizacional y el fortalecimiento del desempeño.

Jumbo Colombia requiere consolidar procesos formativos que permitan orientar adecuadamente al personal desde su ingreso y acompañarlo en el desarrollo de competencias necesarias para responder a las exigencias del entorno laboral actual. De igual manera, la fidelización del talento humano se relaciona con estrategias de bienestar, reconocimiento y crecimiento profesional, las cuales influyen en el compromiso y en la permanencia del personal dentro de la organización.

Por lo anterior, este trabajo propone un plan estratégico orientado a fortalecer la inducción, el entrenamiento y la fidelización del talento humano en Jumbo Colombia, integrando principios éticos, metodologías participativas y herramientas digitales. Se espera que la propuesta contribuya a mejorar la integración del personal, promover el aprendizaje continuo y apoyar una cultura organizacional centrada en las personas.

## **Planteamiento del problema**

En la actualidad, las organizaciones enfrentan retos significativos relacionados con la gestión del talento humano, especialmente en sectores altamente operativos como el retail. Procesos como la inducción, el entrenamiento y la fidelización del personal influyen directamente en el desempeño, el clima organizacional y la rotación laboral. No obstante, cuando dichos procesos no están estandarizados ni articulados estratégicamente, se generan dificultades en la integración de los trabajadores, en la apropiación de la cultura organizacional y en el fortalecimiento de competencias clave para responder a las exigencias del entorno.

En Jumbo Colombia se evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de inducción y formación debido a la falta de cronogramas definidos, herramientas permanentes de seguimiento y estrategias sistemáticas orientadas a la permanencia del colaborador. Esta situación puede derivar en baja motivación, debilidades en el compromiso organizacional y mayor rotación, lo cual impacta el clima laboral y genera costos asociados al reclutamiento y reentrenamiento constante del personal.

Asimismo, la transformación digital y los cambios acelerados del mercado demandan que las empresas adopten estrategias modernas para el desarrollo de competencias (por ejemplo, reskilling y upskilling), permitiendo la actualización y fortalecimiento continuo de habilidades. La ausencia de un plan estructurado que integre estos elementos limita el desarrollo profesional del personal y reduce la efectividad de la gestión del conocimiento en la organización.

Por lo anterior, surge la necesidad de diseñar un plan estratégico orientado a fortalecer el proceso de inducción, entrenamiento y fidelización del talento humano en Jumbo Colombia, articulando fundamentos teóricos, herramientas digitales e indicadores de evaluación que permitan mejorar la experiencia del colaborador y contribuir al logro de objetivos institucionales.

## **Justificación**

La selección de este tema se fundamenta en la necesidad de fortalecer los procesos de inducción, entrenamiento y fidelización del talento humano, los cuales influyen de manera directa en la productividad, el clima organizacional y la sostenibilidad de las empresas. En el caso de Jumbo Colombia, se ha identificado una serie de debilidades en la estructuración y seguimiento de estos procesos, lo que afecta la adaptación del personal, su sentido de pertenencia y su permanencia en la organización.

Este plan estratégico se implementará inicialmente como un piloto institucional en las áreas operativas de mayor rotación dentro de Jumbo Colombia, la fase piloto permitirá evaluar el impacto, ajustar acciones y escalar el modelo gradualmente a otras áreas según resultados.

Esta situación no solo representa un reto desde el punto de vista operativo, sino también desde una perspectiva estratégica, ya que compromete la capacidad de la empresa para responder de forma ágil y eficiente a los cambios del entorno. A pesar de la relevancia del tema, son escasas las investigaciones locales que analicen de manera integral la articulación entre estos tres ejes (inducción, formación y retención), especialmente en empresas del sector retail.

Por ello, este trabajo busca aportar una mirada crítica y propositiva que permita generar soluciones aplicables en contextos reales, con base en referentes teóricos actualizados y experiencias prácticas. Se espera que los resultados sirvan como insumo para futuras investigaciones, así como para la formulación de programas y estrategias de gestión humana alineadas con los desafíos de la transformación digital y la retención del talento clave.

## Objetivos

### Objetivo General

Analizar un plan estratégico de inducción, entrenamiento y fidelización del talento humano en Jumbo Colombia, con el fin de mejorar la integración organizacional, el desarrollo de competencias y la retención del personal.

### Objetivos Específicos

Analizar las debilidades actuales en los procesos de inducción y entrenamiento implementados por la empresa.

Proponer acciones de mejora que integren estrategias de formación continua, reskilling y upskilling.

Incorporar herramientas digitales que optimicen la gestión del conocimiento y la experiencia del colaborador.

Establecer indicadores que permitan evaluar el impacto del plan en la retención y el desempeño del talento humano.

## Antecedentes

La gestión del talento humano ha evolucionado en las últimas décadas, pasando de una función operativa a un componente estratégico clave para la competitividad organizacional. Esta transformación ha sido especialmente relevante en sectores de alta rotación como el retail, donde la formación continua, la integración efectiva y la fidelización del talento se convierten en pilares fundamentales.

A nivel internacional, López y Mendoza (2021) realizaron un estudio en empresas del sector minorista en México, cuyo objetivo fue analizar el efecto de los programas de inducción en la adaptación del personal de nuevo ingreso. Como hallazgo principal, se evidenció que las empresas con inducciones estructuradas lograron una reducción significativa de errores operativos y una mayor retención durante los primeros seis meses de contratación.

En el contexto latinoamericano, Ríos y Castillo (2020) examinaron en Perú la implementación de programas de entrenamiento basados en competencias en cadenas de supermercados. Su estudio concluyó que el entrenamiento continuo incrementó en un 30 % la productividad de los colaboradores y mejoró la percepción del clima laboral.

En Colombia, Chávez Salazar 2023 desarrolló una investigación centrada en la compensación y fidelización del talento humano en empresas comerciales. El objetivo fue establecer la relación entre beneficios no salariales y la permanencia del personal. Se encontró que los programas de reconocimiento y crecimiento profesional tienen un impacto positivo en el sentido de pertenencia y en la disminución de la rotación.

De igual manera, García Valencia 2025, en un estudio de caso aplicado en Medellín, abordó la formación por competencias como herramienta para reducir el ausentismo y fortalecer la motivación interna. Los resultados indicaron que las organizaciones que implementaron rutas

de aprendizaje diferenciadas lograron mejores niveles de desempeño y compromiso organizacional.

En cuanto a referentes teóricos, Chiavenato 2020 afirma que el proceso de inducción debe ser visto como una estrategia de integración, ya que facilita la comprensión del rol, fortalece la cultura organizacional y disminuye los periodos de improductividad. Por su parte, Pimienta 2024 destaca la importancia del reskilling y el upskilling como estrategias clave para enfrentar los cambios tecnológicos y garantizar la adaptabilidad del talento humano en entornos laborales cambiantes.

Finalmente, a nivel local, la revisión documental realizada en Jumbo Colombia incluyendo el manual de inducción, los registros de capacitación y los informes de rotación evidenció debilidades en la estandarización de procesos formativos, el seguimiento posterior y las estrategias sistemáticas de fidelización. Estas brechas justifican la necesidad de diseñar un plan estratégico que articule la inducción, el entrenamiento y la fidelización como componentes esenciales para el fortalecimiento de competencias organizacionales y la mejora del clima laboral.

## Marco Teórico

El desarrollo y la permanencia del talento humano en las organizaciones dependen de múltiples factores que van más allá de las condiciones contractuales. La fidelización, entendida como el conjunto de acciones que fortalecen el vínculo entre el colaborador y la empresa, se ha convertido en una estrategia clave para mejorar la estabilidad laboral y el clima organizacional. Chiavenato 2020 sostiene que fidelizar no significa solamente retener, sino generar experiencias laborales significativas que favorezcan el compromiso y la identificación con los valores institucionales.

En ese marco, los procesos de inducción y entrenamiento cumplen una función estratégica. La inducción proporciona al nuevo trabajador las herramientas necesarias para integrarse adecuadamente al equipo, conocer la cultura organizacional y comprender su rol. Para Robbins y Coulter 2018, una inducción efectiva permite reducir errores iniciales, facilitar la adaptación y acelerar el proceso de aprendizaje. El entrenamiento, por su parte, se refiere a la capacitación continua que recibe el colaborador para mejorar su desempeño. Chiavenato 2020 resalta que estos procesos no deben verse como eventos aislados, sino como parte de una estrategia de desarrollo profesional articulada con los objetivos de la organización.

En contextos empresariales que enfrentan transformaciones constantes, como el sector retail, la formación continua ha cobrado mayor relevancia. En particular, los conceptos de reskilling (reentrenamiento en nuevas habilidades) y upskilling perfeccionamiento de habilidades actuales han sido reconocidos por organismos internacionales como el Foro

Económico Mundial 2020 como necesarios para garantizar la sostenibilidad del empleo.

Pimienta (2024) señala que estas estrategias permiten al personal mantenerse vigente frente a los cambios tecnológicos y asumir nuevos retos dentro de la misma organización, lo cual

aporta al fortalecimiento de la empleabilidad y a la fidelización del talento. La gestión del conocimiento, en este sentido, cumple un papel facilitador. Se trata de una práctica organizacional orientada a captar, organizar y compartir el saber individual y colectivo, con el fin de promover el aprendizaje y la mejora continua. Según Nonaka y Takeuchi 1999, el conocimiento es un activo que, bien gestionado, incrementa la capacidad de innovación de las empresas. Para lograrlo, resulta clave incorporar herramientas digitales como plataformas de formación virtual, sistemas de evaluación en línea y repositorios institucionales, los cuales permiten hacer seguimiento al aprendizaje y personalizar las rutas formativas García Solarte et al., 2010.

La retención del talento está estrechamente relacionada con la percepción de crecimiento, el ambiente laboral y la motivación. Herzberg 2003, a través de su teoría de los dos factores, plantea que el desempeño laboral se ve influenciado por factores higiénicos como el salario y las condiciones de trabajo y por factores motivacionales como el reconocimiento y el logro personal. En la misma línea, Robbins y Judge 2019 afirman que los colaboradores tienden a permanecer en entornos donde sienten que su trabajo es valorado y que tienen oportunidades reales de desarrollo.

En resumen, las categorías teóricas abordadas fidelización, inducción, entrenamiento, formación continua, gestión del conocimiento, retención y desempeño constituyen la base conceptual del presente trabajo. Estas categorías no solo sustentan los objetivos y el planteamiento del problema, sino que también orientan el análisis de resultados y la formulación del plan estratégico propuesto para Jumbo Colombia.

Priorización de acciones

Implementación de plataforma digital de formación LMS.

Diseño de rutas formativas por perfil de cargo.

Capacitación a jefes inmediatos para estandarización de la inducción.

Diseño de sistema de reconocimiento no salarial.

Establecimiento de mecanismos de seguimiento y retroalimentación posformación.

Estas acciones se priorizan en función de su impacto, viabilidad operativa y facilidad de medición.

## Marco legal

La gestión del talento humano en Colombia se fundamenta en diversas normas legales y principios constitucionales que garantizan los derechos laborales y promueven condiciones dignas de trabajo. Entre las más relevantes están:

Constitución Política de Colombia 1991

Artículos 25, que reconocen el trabajo como derecho y deber social, y garantizan condiciones laborales dignas y justas, para garantizar un entorno laboral respetuoso y equitativo

Artículo 53: Establece principios como igualdad de oportunidades y estabilidad laboral, estos principios se deben ver reflejados en las leyes de los manuales internos de la empresa Jumbo, el estandarizar y apropiar estas leyes en la empresa conlleva a tener un clima organizacional bien estructurado.

Código Sustantivo del Trabajo CST: Regula las relaciones laborales, incluyendo los derechos y deberes de empleadores y trabajadores. En Jumbo el cumplimiento es crucial para no deteriorar el clima organizacional como sobrecarga laboral, no cumplimiento en obligaciones contractuales, injusticias salariales, mal trato etc.

En su artículo 57, establece la obligación del empleador de proporcionar capacitación.

Ley 1010 de 2006: Contra el acoso laboral, promoviendo ambientes laborales sanos. Ley 1429 de 2010: Establece incentivos para la formalización laboral y el mejoramiento de la gestión del talento humano.

Seguridad Y Salud En El Trabajo: Este factor hace seguimiento al trabajo físico, los turnos prolongados, la atención al público y la presión por cumplimiento de metas. El SST obliga a identificar, evaluar y controlar riesgos laborales, incluidos los riesgos psicosociales.

Comité de convivencia: Tener activo este comité conforme a las exigencias del ministerio de trabajo es clave para evitar conflictos internos y ofrecer así un ambiente laboral apropiado.

Estas normativas respaldan la implementación de estrategias que favorezcan el bienestar, la formación y la permanencia del talento en las organizaciones.

## Marco metodológico

### Enfoque

El estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, el cual permite comprender el fenómeno desde una perspectiva integral al combinar técnicas cualitativas y cuantitativas. Se adoptó un diseño concurrente, en el que la recolección y el análisis de datos de ambos enfoques se realizaron de manera paralela. Esta elección metodológica permitió triangular los resultados y obtener una visión más completa sobre los procesos de inducción, entrenamiento y fidelización del talento humano en Jumbo Colombia, a partir de percepciones, experiencias y datos estructurados.

### Alcance

El alcance de la investigación es descriptivo, ya que busca caracterizar la situación actual de los procesos estudiados dentro de la organización sin intervenir directamente en ellos. Se pretende reconocer patrones, identificar debilidades y establecer posibles líneas de acción que sirvan de base para el diseño del plan estratégico.

### Método

La investigación se orienta desde un enfoque aplicado, al tener como propósito contribuir a la solución de una situación específica dentro de una empresa real. Se utilizó como estrategia metodológica el estudio de caso, apropiada para analizar en profundidad una unidad organizativa particular y comprender sus dinámicas internas en contextos reales de funcionamiento.

### Técnicas e instrumentos

Para la recolección de la información se emplearon tres técnicas principales, cada una vinculada con instrumentos específicos:

Encuesta tipo Likert anexo A; fue aplicada a colaboradores de distintas áreas de la organización. El cuestionario estuvo basado en categorías clave como inducción, entrenamiento, clima laboral, motivación y fidelización, con el objetivo de identificar tendencias y percepciones generalizadas entre los trabajadores.

Entrevista semiestructurada anexo E; dirigida a líderes de equipo y personal del área de talento humano, permitió explorar en profundidad la forma como se desarrollan los procesos formativos y de fidelización, así como los retos actuales en la gestión del talento.

Revisión documental anexo B; se revisaron documentos institucionales como el manual de inducción, registros de capacitación, informes de rotación e indicadores de clima laboral. Este

análisis permitió contrastar la información empírica con los procedimientos formales definidos por la organización.

#### Población y muestra

La población estuvo conformada por los colaboradores de la empresa Jumbo Colombia. Se seleccionó una muestra intencional, integrada por trabajadores de diferentes áreas y niveles jerárquicos que tuvieran conocimiento directo de los procesos analizados. Este tipo de muestreo fue pertinente para identificar informantes clave y recoger información representativa tanto del área operativa como administrativa.

#### Análisis de la información

Los datos cuantitativos obtenidos mediante la encuesta fueron organizados en tablas de frecuencia y procesados mediante estadística descriptiva, con el fin de identificar tendencias generales, niveles de satisfacción y percepción sobre los procesos internos. Los datos cualitativos recolectados a través de las entrevistas fueron categorizados por tema y analizados mediante análisis de contenido, lo que permitió identificar puntos de coincidencia, diferencias en las prácticas y elementos emergentes relacionados con la cultura organizacional y las estrategias de fidelización.

## **Resultados**

Resultados reales obtenidos mediante encuesta tipo Likert y entrevistas a colaboradores.

Reflejan la percepción actual sobre inducción, entrenamiento y clima laboral.

Resultados proyectados estimaciones de impacto del plan en variables como satisfacción, retención y competencias. Estos se visualizan en la Figura 6 y Figura 7 del documento principal.

A partir de la aplicación de los instrumentos definidos en el diseño metodológico encuesta tipo Likert anexo A, entrevista semiestructurada anexo E, y revisión documental anexo B, se presentan a continuación los resultados obtenidos, organizados por técnica utilizada.

### **1. Resultados de la encuesta tipo Likert**

La encuesta fue aplicada a un grupo de colaboradores de distintas áreas de Jumbo Colombia. A través de 14 ítems distribuidos en tres dimensiones inducción, entrenamiento y fidelización, se recogieron las percepciones de los participantes respecto a los procesos de gestión del talento humano.

**Figura 1***Resultados sobre la inducción*

Ítem	De acuerdo (%)	Neutral (%)	En desacuerdo (%)
La inducción facilitó mi integración laboral	78,6	14,3	7,1
Recibí información suficiente sobre funciones y responsabilidades	78,6	21,4	0,0
Se explicaron claramente los procedimientos y protocolos del cargo	50,0	50,0	0,0

*Figura 1 | Resultados sobre la inducción*

**Figura 2***Resultados sobre el entrenamiento*

Ítem	De acuerdo (%)	Neutral (%)	En desacuerdo (%)
El entrenamiento me preparó adecuadamente para asumir funciones	21,4	42,9	35,7
Las capacitaciones se ajustaron a las necesidades del cargo	42,9	21,4	35,7
El entrenamiento ha mejorado mi desempeño diario	42,9	42,9	14,3
Se realiza seguimiento posterior a la capacitación	35,7	14,3	50,0

*Figura 1 2 Resultados sobre el entrenamiento*

**Figura  
3**

*Resultados sobre fidelización y clima organizacional*

Ítem	De acuerdo (%)	Neutral (%)	En desacuerdo (%)
Se promueven acciones que fortalecen motivación y compromiso	64,3	21,4	14,3
Existen oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional	57,1	35,7	7,1
La empresa reconoce el esfuerzo de los colaboradores	35,7	50,0	14,3

*Figura 1 3 Resultados sobre fidelización y clima organizacional*

2. Resultados de las entrevistas semiestructuradas

Las entrevistas se realizaron a cinco colaboradores clave: tres líderes de área y dos integrantes del equipo de talento humano. Las respuestas fueron organizadas en categorías temáticas, permitiendo sistematizar los patrones de opinión y experiencia.

**Figura****4***Categorías emergentes en las entrevistas*

Categoría temática	Frecuencia de mención	Ejemplo de cita representativa
Inducción no estandarizada	4 de 5 entrevistados	Cada jefe lo maneja a su manera.
Capacitación puntual y sin seguimiento	3 de 5 entrevistados	Se capacita, pero no hay evaluación real.
Falta de planificación formativa por perfil	3 de 5 entrevistados	No hay una ruta clara por cargo.
Reconocimiento limitado	4 de 5 entrevistados	Se trabaja mucho, pero no hay incentivos formales.
Bienestar como factor clave	5 de 5 entrevistados	El clima depende mucho del apoyo del jefe.

*Figura 1 4 Categorías emergentes en las entrevistas**Fuente: Elaboración propia***3. Resultados de la revisión documental**

Se consultaron documentos internos de la empresa relacionados con la gestión del talento humano. El análisis permitió identificar aspectos clave del funcionamiento de los procesos estudiados.

**Figura  
5**

*Principales hallazgos documentales*

Documento analizado	Hallazgos relevantes
Manual de inducción	No está estandarizado; varía según el área.
Registros de capacitación	La formación es puntual; no se evidencia continuidad.
Informes de rotación	Alta rotación en áreas operativas.
Indicadores de clima laboral	Necesidades relacionadas con reconocimiento y desarrollo profesional.

*Figura 1 5 Principales hallazgos documentales*

*Fuente:* elaboración propia

4. Proyección de impacto del plan estratégico

Con base en los resultados obtenidos, se proyectó el impacto esperado del plan estratégico en tres variables clave: satisfacción del colaborador, retención del talento y desarrollo de competencias. La tabla a continuación muestra la evolución estimada por fase del plan.

**Figura 6***Proyección de indicadores por fase*

Fase	Satisfacción (%)	Retención (%)	Competencias (%)
Diagnóstico	60	50	40
Diseño	70	60	55
Implementación	85	75	80
Evaluación	90	85	95

*Figura 1 6 Proyección de indicadores por fase**Tabla 13. Indicadores proyectados por fase del plan estratégico*

Fase	Satisfacción (%)	Retención (%)	Competencias (%)
Diagnóstico	60	50	40
Diseño	70	60	55
Implementación	85	75	80
Evaluación	90	85	95

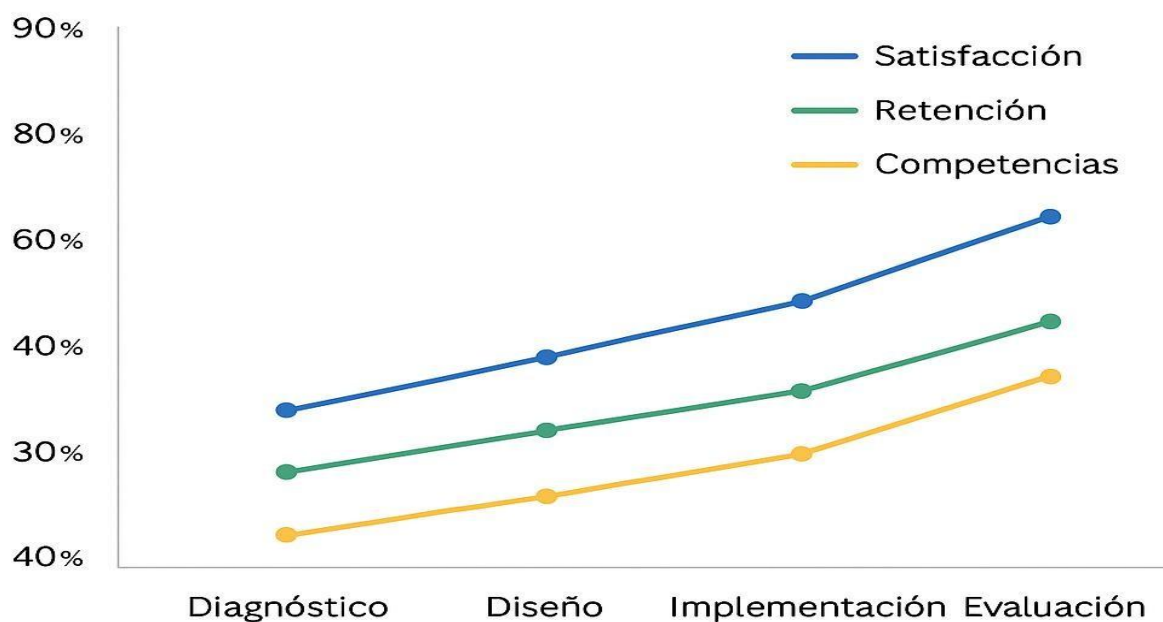
Nota. Proyección del impacto del plan estratégico sobre variables clave del talento

humano

De acuerdo con la Figura 7, esta evolución permite visualizar el fortalecimiento gradual de las variables evaluadas, destacándose un crecimiento más significativo en la fase de implementación y evaluación. En conjunto, estos resultados proyectados sugieren que un enfoque estructurado y medible puede contribuir al mejoramiento del desempeño del personal, al fortalecimiento del clima organizacional y a la permanencia del talento humano en Jumbo Colombia.

**Figura 7**

*Proyección del impacto del plan estratégico sobre variables clave del talento humano.*



*Figura 1 7 Proyección del impacto del plan estratégico sobre variables clave del talento humano.*

Nota. elaboración propia...Representa la evolución esperada de los indicadores de satisfacción, retención y desarrollo de competencias a lo largo de las cuatro fases del plan estratégico implementado en Jumbo Colombia: diagnóstico, diseño, implementación y evaluación.

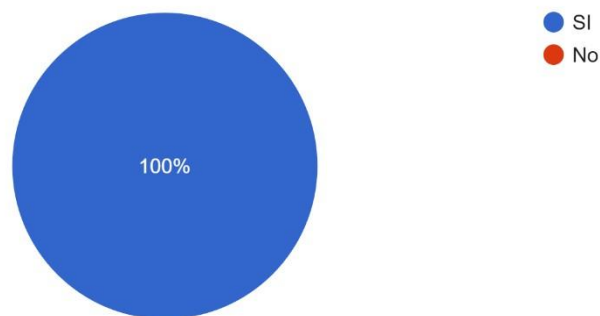
## Análisis gráfico encuesta aplicada

### Figura 8

*Autorización para el tratamiento de datos personales con fines académicos.*

¿Autoriza el tratamiento de sus datos personales para fines académicos, conforme a la Ley 1581 de 2012?

14 respuestas



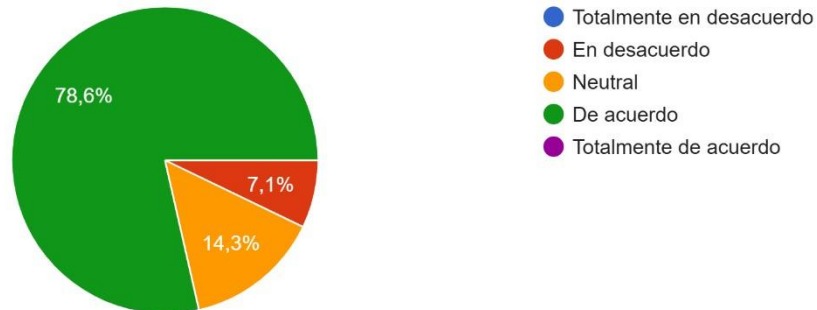
*Figura 1 8 Autorización para el tratamiento de datos personales con fines académicos.*

Nota: Elaboración propia... muestra que el 100 % de los participantes autorizaron el tratamiento de sus datos personales con fines académicos, conforme a la Ley 1581 de 2012. Este resultado evidencia el cumplimiento del requisito ético de consentimiento informado en la investigación.

**Figura**  
Figura 9

*Percepción de la inducción como herramienta de integración laboral.*

La experiencia de inducción fue clara y útil para mi integración en Jumbo Colombia.  
14 respuestas



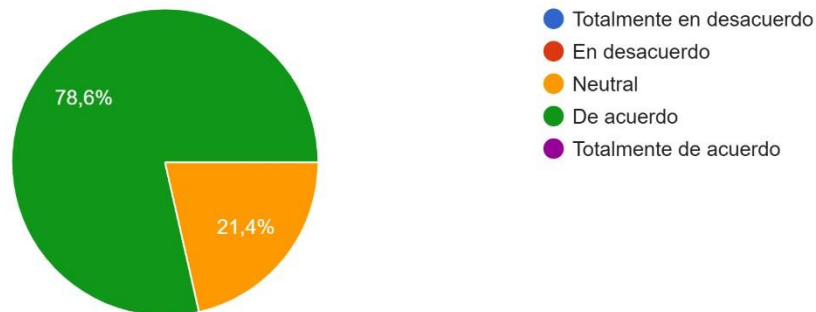
*Figura 19 Percepción de la inducción como herramienta de integración laboral*

*Nota.* elaboración propia presenta la percepción de los participantes sobre la experiencia de inducción en Jumbo Colombia. El 78,6 % indicó estar de acuerdo con que fue clara y útil para su integración, mientras que un 14,3 % se mantuvo neutral y un 7,1 % manifestó desacuerdo. Estos datos sugieren una valoración predominantemente positiva del proceso de inducción por parte de los colaboradores.

**Figura 10***Suficiencia de la información recibida sobre funciones y responsabilidades.*

Durante la inducción recibí información suficiente sobre mis funciones y responsabilidades.

14 respuestas



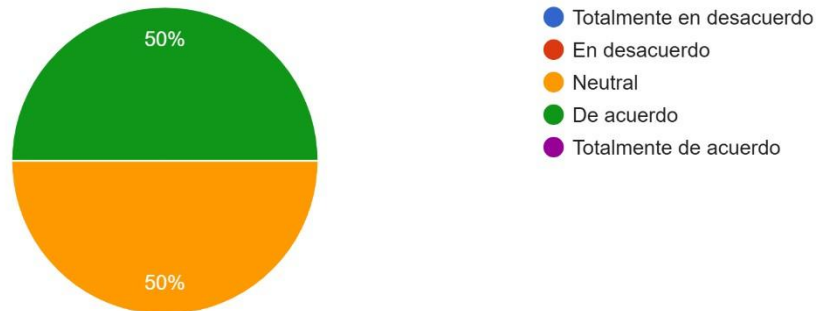
*Figura 10 Suficiencia de la información recibida sobre funciones y responsabilidades.*

*Nota.* Elaboración propia, refleja la percepción de los participantes sobre la información recibida durante la inducción en relación con sus funciones y responsabilidades. El 78,6 % estuvo de acuerdo en que la información proporcionada fue suficiente, mientras que el 21,4 % se mantuvo en una posición neutral. No se registraron respuestas en desacuerdo, lo que indica una valoración mayoritariamente positiva respecto a la claridad del rol asignado.

**Figura**  
11

*Claridad en la explicación de procedimientos y protocolos del cargo.*

En la inducción se explicaron claramente los procedimientos y protocolos del cargo.  
14 respuestas



*Figura 1 11 Claridad en la explicación de procedimientos y protocolos del cargo*

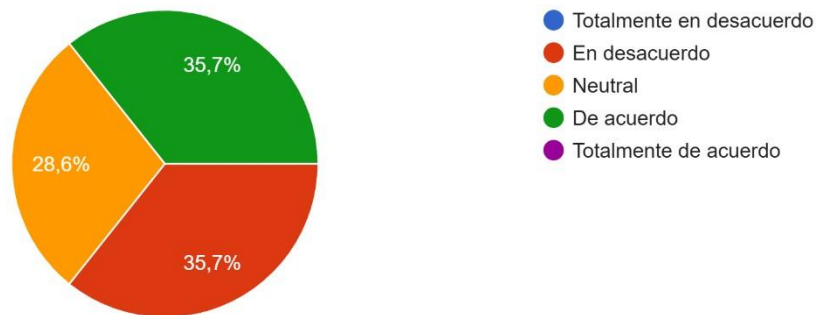
Nota. elaboración propia, muestra que el 50 % de los participantes estuvo de acuerdo en que los procedimientos y protocolos del cargo fueron explicados claramente durante la inducción, mientras que el otro 50 % se mantuvo neutral. Esta distribución equitativa sugiere oportunidades de mejora en la claridad y profundidad de la información transmitida durante el proceso inductivo.

**Figura  
12**

*Valoración del acompañamiento recibido durante el proceso de ingreso.*

El acompañamiento recibido durante el ingreso (líder o compañero) facilitó mi adaptación al trabajo.

14 respuestas



*Figura 1 12 Valoración del acompañamiento recibido durante el proceso de ingreso.*

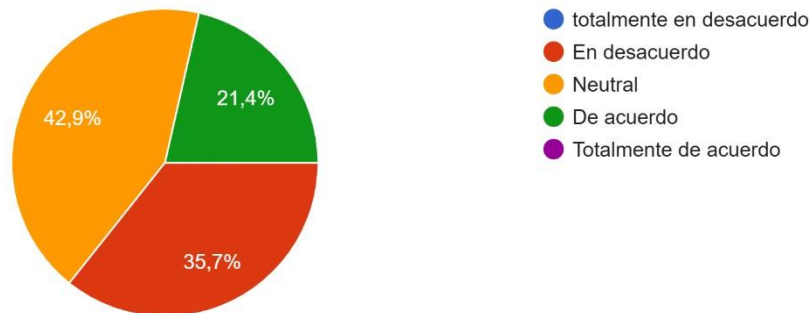
Nota. elaboración propia, evidencia una percepción dividida respecto al acompañamiento recibido durante el ingreso. Un 35,7 % de los participantes consideró que este acompañamiento facilitó su adaptación al trabajo, mientras que otro 35,7 % expresó desacuerdo y el 28,6 % se mantuvo neutral. Esta distribución sugiere que, aunque algunos colaboradores valoraron positivamente el acompañamiento inicial, existe una proporción similar que no lo percibió como efectivo, lo que señala posibles inconsistencias en la implementación de esta práctica.

**Figura**  
13

*Percepción sobre la preparación inicial para asumir funciones.*

El entrenamiento recibido me preparó adecuadamente para desempeñar mis funciones.

14 respuestas



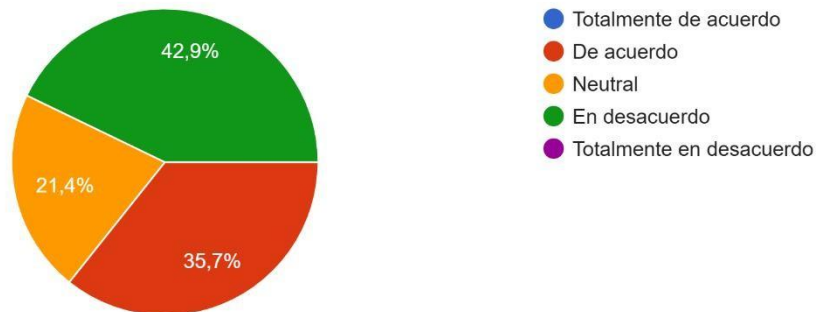
*Figura 1 13 Percepción sobre la preparación inicial para asumir funciones*

Nota. elaboración propia, muestra que el 42,9 % de los participantes se mantuvo en una posición neutral frente a la preparación recibida para desempeñar sus funciones. Un 35,7 % expresó desacuerdo y solo el 21,4 % manifestó estar de acuerdo. Estos resultados evidencian que el entrenamiento inicial podría no estar cumpliendo completamente con las expectativas o necesidades del personal, lo que sugiere la necesidad de fortalecer este componente del proceso de integración.

**Figura 14***Pertinencia de las capacitaciones frente a las necesidades del cargo.*

Las capacitaciones recibidas se relacionan con necesidades reales de mi cargo.

14 respuestas



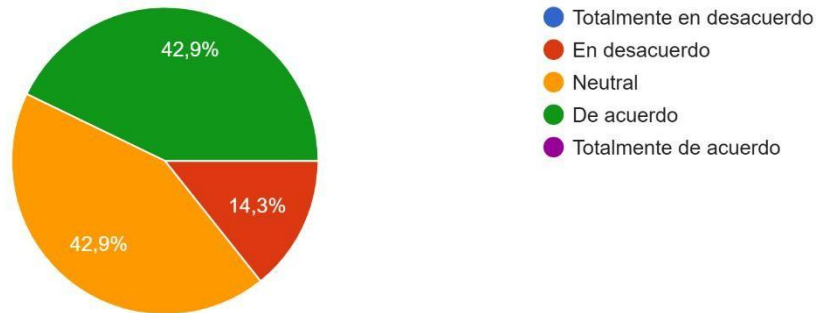
*Figura 14 Pertinencia de las capacitaciones frente a las necesidades del cargo.*

Nota. Elaboración propia, presenta la opinión de los participantes sobre la pertinencia de las capacitaciones en relación con las necesidades reales de su cargo. El 42,9 % estuvo de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 35,7 % manifestó desacuerdo y un 21,4 % se mantuvo neutral. Estos resultados indican que, si bien una parte importante de los colaboradores percibe coherencia entre la formación recibida y su rol, existe también una proporción significativa que no encuentra esa alineación, lo cual podría afectar la efectividad del proceso de capacitación.

**Figura  
15**

*Impacto del entrenamiento en el desempeño laboral diario.*

5. El entrenamiento recibido ha contribuido a mejorar mi desempeño diario.  
14 respuestas



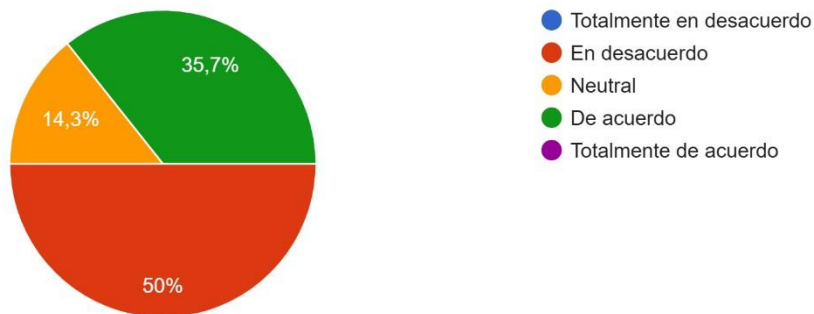
*Figura 15 Impacto del entrenamiento en el desempeño laboral diario.*

Nota. elaboración propia, muestra que el 42,9 % de los participantes consideró que el entrenamiento recibido ha contribuido a mejorar su desempeño diario, mientras que un porcentaje igual se posicionó de manera neutral. Solo el 14,3 % expresó desacuerdo. Este resultado sugiere que, aunque hay una valoración positiva respecto al impacto del entrenamiento en el desempeño, una parte significativa de los colaboradores no percibe un efecto claro, lo que podría indicar oportunidades de mejora en el diseño o enfoque de las capacitaciones.

**Figura 16**

*Seguimiento y retroalimentación posterior a la capacitación.*

Después de las capacitaciones, recibo seguimiento o retroalimentación sobre lo aprendido.  
14 respuestas



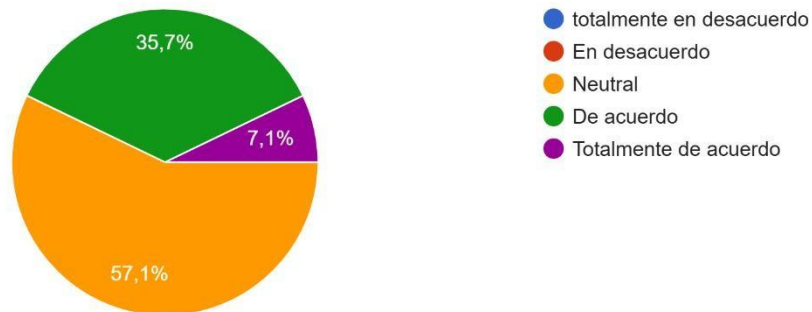
*Figura 1 16 Seguimiento y retroalimentación posterior a la capacitación.*

Nota elaboración propia muestra que el 50 % de los participantes manifestó estar en desacuerdo con recibir seguimiento o retroalimentación después de las capacitaciones, mientras que el 35,7 % indicó estar de acuerdo y el 14,3 % se mantuvo neutral. Estos resultados evidencian una debilidad en el proceso de formación, ya que una parte considerable del personal no percibe un acompañamiento posterior al aprendizaje, lo cual podría limitar la efectividad de las capacitaciones implementadas.

**Figura 17***Evaluación empresarial del impacto de las capacitaciones.*

La empresa evalúa si las capacitaciones generan mejoras en el desempeño laboral.

14 respuestas



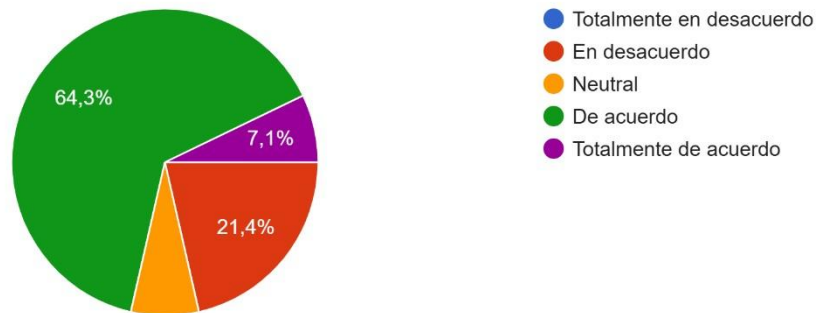
*Figura 17 Evaluación empresarial del impacto de las capacitaciones*

Nota. elaboración propia, muestra que el 57,1 % de los participantes adoptó una postura neutral respecto a si la empresa evalúa el impacto de las capacitaciones en el desempeño laboral. Por su parte, el 35,7 % estuvo de acuerdo con esta afirmación, y solo el 7,1 % expresó estar totalmente de acuerdo. Esta tendencia sugiere que, si bien algunos colaboradores perciben esfuerzos de evaluación, la mayoría no tiene claridad sobre la existencia o efectividad de mecanismos de seguimiento por parte de la empresa, lo que puede reflejar una falta de comunicación o de sistematización en la medición de resultados formativos.

### **Figura 18**

*Acciones promovidas en el área para fortalecer motivación y compromiso.*

En mi área se promueven acciones que fortalecen la motivación y el compromiso laboral  
14 respuestas



*Figura 1 18 Acciones promovidas en el área para fortalecer motivación y compromiso.*

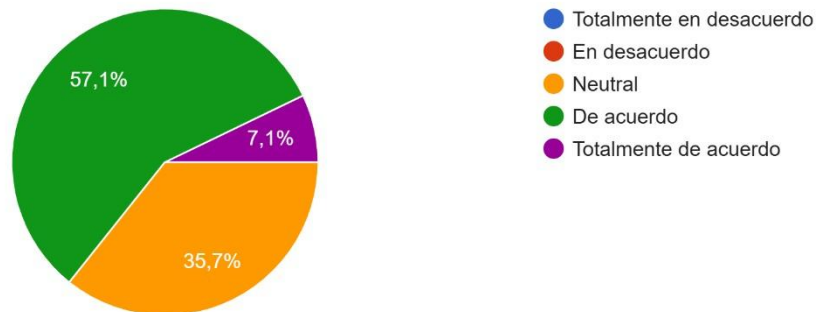
Nota. elaboración propia, muestra que el 64,3 % de los participantes estuvo de acuerdo en que, en su área, se promueven acciones que fortalecen la motivación y el compromiso laboral. Además, un 7,1 % manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que el 21,4 % se mantuvo neutral y un 7,1 % expresó desacuerdo. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva sobre las prácticas orientadas al fortalecimiento del clima laboral, aunque aún existen colaboradores que no identifican con claridad dichas acciones dentro de su entorno de trabajo.

### **Figura 19**

#### *Percepción sobre oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.*

Considero que existen oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de Jumbo Colombia.

14 respuestas



*Figura 19 Percepción sobre oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.*

*Nota.* elaboración propia Figura 19 1pia, refleja que el 57,1 % de los participantes está de acuerdo con que existen oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de Jumbo Colombia. El 35,7 % adoptó una posición neutral y el 7,1 % manifestó estar totalmente de acuerdo. Estos resultados evidencian una percepción mayormente positiva frente a las posibilidades de desarrollo profesional en la empresa, aunque una parte considerable aún se muestra indecisa, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la visibilidad o accesibilidad de dichas oportunidades.

Los resultados obtenidos a partir del análisis gráfico permiten identificar tendencias clave en los procesos de gestión del talento humano en Jumbo Colombia. En primer lugar, la inducción es percibida de manera favorable por la mayoría de los colaboradores, aunque se evidencian oportunidades de mejora en cuanto a la estandarización de contenidos y la claridad en la

presentación de protocolos. En lo relacionado con el entrenamiento, las percepciones se encuentran divididas, lo que indica la necesidad de fortalecer las rutas formativas, garantizar su alineación con las funciones del cargo y establecer mecanismos efectivos de seguimiento y retroalimentación. Finalmente, en el componente de fidelización, se destaca la valoración positiva de algunas acciones motivacionales, pero también se percibe una limitada claridad sobre las oportunidades de desarrollo profesional y los mecanismos de evaluación del impacto formativo. Estos hallazgos reafirman la importancia de implementar un plan estratégico que integre estos tres ejes de manera coherente, con el fin de consolidar un entorno laboral que favorezca la permanencia, el compromiso y el crecimiento del talento humano.

#### Indicadores de evaluación del plan

El plan se vincula con indicadores organizacionales clave como:

Tasa de rotación del personal operativo.

Nivel de satisfacción del colaborador (evaluado semestralmente).

Desempeño laboral antes y después del entrenamiento.

Retención del talento a los 6 y 12 meses.

Estos indicadores permitirán monitorear el impacto y la efectividad de las acciones implementadas.

Figura 20

*Matriz de alineación objetivo, instrumento, hallazgo y acción*

Objetivo específico	Instrumento	Hallazgo clave	Acción del plan
Analizar debilidades en inducción	Encuesta Entrevista	Inducción no estandarizada	Crear rutas por cargo y responsable
Incorporar herramientas digitales	Revisión documental	Formación sin trazabilidad	LMS para seguimiento y evaluación
Establecer indicadores de impacto	Encuesta Informes	Baja claridad en resultados formativos	Diseño de KPIs en cada fase

*Tabla 1 Figura 20 Tabla 2 Matriz de alineación objetivo, instrumento, hallazgo y acción*

## Conclusiones

El análisis desarrollado permitió evidenciar la complejidad inherente a los procesos de inducción, entrenamiento y fidelización del talento humano, especialmente en contextos organizacionales como el de Jumbo Colombia. A lo largo del estudio se identificaron falencias estructurales que limitan la efectividad de estas prácticas, y se propuso una ruta estratégica fundamentada en teorías actualizadas de gestión del talento y transformación digital.

Los resultados obtenidos refuerzan la necesidad de adoptar un enfoque integral, que articule tanto las exigencias del entorno empresarial actual como las características propias de la cultura organizacional. Este abordaje permite no solo comprender mejor las dinámicas internas de la empresa, sino también diseñar soluciones más pertinentes, sostenibles y centradas en el desarrollo de las personas.

Asimismo, se concluye que la implementación exitosa de un plan de mejora en estos procesos requiere un compromiso articulado entre las distintas áreas funcionales, un liderazgo transformador y el uso estratégico de herramientas tecnológicas. Fortalecer la gestión del talento desde una perspectiva ética y con visión de largo plazo se convierte, entonces, en una condición clave para la competitividad y sostenibilidad organizacional.

En conclusión, el clima organizacional en la empresa Jumbo requiere una misión estratégica clara, esta debe articular de manera coherente los instrumentos de análisis, el liderazgo efectivo y los sistemas de reconocimiento del talento humano. El fortalecimiento de estos elementos permitirá fortalecer un ambiente laboral positivo, mejorar la satisfacción y el compromiso de los colaboradores y contribuir al logro sostenible de los objetivos organizacionales.

## Recomendaciones

Conformar un equipo responsable de la gestión de inducción, formación y fidelización del talento humano.

Es necesario establecer un equipo interdisciplinario que se encargue del diseño, implementación y seguimiento de estos procesos dentro de la empresa. Esta acción garantizará la continuidad, coherencia y evaluación de cada etapa, fortaleciendo la integración y el desarrollo del personal desde su ingreso.

Implementar una plataforma digital para la gestión del aprendizaje y el seguimiento formativo.

Se recomienda incorporar herramientas tecnológicas que permitan centralizar los contenidos de capacitación, asignar rutas de formación, monitorear el progreso individual y generar reportes de desempeño. Esto facilitará la trazabilidad, el acceso a la información y la toma de decisiones basadas en indicadores confiables.

Diseñar rutas de formación por competencias, adaptadas a los perfiles de cargo. Es fundamental estructurar un modelo formativo que responda a las necesidades específicas de cada área, utilizando metodologías activas que promuevan la participación, la apropiación del conocimiento y su aplicación práctica. Estas rutas deben incluir acciones de actualización permanente como el reskilling y el upskilling, que contribuyen al crecimiento profesional y a la adaptabilidad del talento humano.

Establecer mecanismos de evaluación del impacto de la formación.

La implementación de indicadores como niveles de satisfacción, retención, desempeño y desarrollo de competencias permitirá medir la efectividad de los procesos de inducción y

entrenamiento. Esta evaluación debe realizarse de manera periódica y servir como base para ajustes que favorezcan la mejora continua.

Fortalecer la comunicación interna y los espacios de retroalimentación.

Se sugiere promover canales de comunicación formales que faciliten el diálogo constante entre líderes, colaboradores y el área de talento humano. La retroalimentación estructurada después de cada proceso formativo contribuirá a mejorar la experiencia del trabajador y consolidar una cultura organizacional participativa.

Establecer estrategias de reconocimiento y bienestar laboral orientadas a la fidelización del talento.

El reconocimiento oportuno, así como la implementación de programas de bienestar ajustados a las necesidades reales de los colaboradores, son claves para fortalecer el sentido de pertenencia y reducir la rotación. Es importante que estas acciones se mantengan de manera constante y estén alineadas con los valores institucionales.

Figura 21

*Plan de implementación y seguimiento*

Responsables, tiempos y recursos

Acción	Responsable	Tiempo estimado	Recursos requeridos
LMS y rutas de capacitación	Área de Talento Humano	2 meses	Plataforma, contenidos digitales
Inducción estandarizada	Jefes de área y TH	1 mes	Manuales, sesiones de orientación
Evaluación de KPIS	Coordinador de Gestión	Permanente	Herramienta de monitoreo

Tabla 3Figura 21 Plan de implementación y seguimiento

## Bibliografía

Baz Rodríguez, J. (2021). *Derechos digitales laborales en España*. Wolters Kluwer España. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/176326?page=228>

Cadavid, I., & Arenas Gallego, E. (2023). *Cartilla del trabajo 2023: Laboral y normativa*. [https://conpucol.org/wp-content/uploads/2024/09/Cartilla-Laboral-2023\\_compressed.pdf](https://conpucol.org/wp-content/uploads/2024/09/Cartilla-Laboral-2023_compressed.pdf)

Chávez Salazar, E. F. (2023). *Compensación laboral y retención del talento humano en empresas* [Tesis de maestría, Universidad Continental].

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12919/8/IV\\_PG\\_MRHGO\\_TE\\_Chavez\\_Chuchon\\_Vilchez\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12919/8/IV_PG_MRHGO_TE_Chavez_Chuchon_Vilchez_2023.pdf)

Cuesta Santos, J. M., & Sánchez Loaiza, I. M. (2023). Sistema de compensación laboral y la mitigación del ausentismo en empresas. *Revista RECIMUNDO*, 7(1), 1–13.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9003054.pdf>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & González, C. H. (2010). *Los macroprocesos*. Universidad del Valle.

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=124>

García Valencia, J. A. (2025). *La compensación como medio de retención de personal en empresas* [Trabajo de grado, Universidad EAFIT].

<https://repository.eafit.edu.co/bitstreams/89140405-317d-468a-b776c4b980de24c5/download>

## Anexos

### Anexo A. Encuesta tipo Likert aplicada a colaboradores

Propósito: Identificar la percepción de los colaboradores sobre los procesos de inducción, entrenamiento y fidelización del talento humano en Jumbo Colombia, con el fin de reconocer oportunidades de mejora y fortalecer las competencias organizacionales.

Consentimiento informado para el tratamiento de datos personales (Ley 1581 de 2012)

La información recolectada mediante esta encuesta será utilizada únicamente con fines académicos, en el marco del trabajo de grado “Diseño de un plan estratégico de inducción, entrenamiento y fidelización del talento humano en Jumbo Colombia para el fortalecimiento de competencias organizacionales”. La participación es voluntaria y las respuestas serán tratadas de forma confidencial, con uso exclusivamente académico. En cualquier momento, el participante podrá abstenerse de continuar.

¿Autoriza el tratamiento de sus datos personales para fines académicos, conforme a la Ley 1581 de 2012?

Sí, autorizo

No autorizo

Nota: Si responde “No autorizo”, no debe continuar con la encuesta.

### Instrucciones

Lea cada afirmación y marque una opción según su nivel de acuerdo con la siguiente escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo

3. Neutral
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

#### Preguntas

1. La experiencia de inducción fue clara y útil para mi integración en Jumbo Colombia?
2. ¿Durante la inducción recibí información suficiente sobre mis funciones y responsabilidades?
3. ¿En la inducción se explicaron claramente los procedimientos y protocolos del cargo?
4. ¿El acompañamiento recibido durante el ingreso (líder o compañero) facilitó mi adaptación al trabajo?
5. ¿El entrenamiento recibido me preparó adecuadamente para desempeñar mis funciones?
6. ¿Las capacitaciones recibidas se relacionan con necesidades reales de mi cargo?
7. ¿El entrenamiento recibido ha contribuido a mejorar mi desempeño diario?
8. ¿Después de las capacitaciones, recibo seguimiento o retroalimentación sobre lo aprendido?
9. ¿La empresa evalúa si las capacitaciones generan mejoras en el desempeño laboral?
10. ¿La empresa reconoce y valora el esfuerzo y los logros de los colaboradores?
11. ¿En mi área se promueven acciones que fortalecen la motivación y el compromiso laboral?

12. Considero que existen oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de Jumbo Colombia?
13. ¿El clima y el ambiente laboral influyen positivamente en mi decisión de permanecer en la empresa?
14. ¿Jumbo Colombia promueve acciones claras para fidelizar y retener el talento humano?

## ANEXO B. Matriz de revisión documental

Documento revisado	Fuente, Área	Aspecto, revisado	Hallazgo, relevante	Uso en el estudio
Manual de inducción	Talento Humano	Contenido y cobertura	Estandarización parcial por áreas	Soporte para propuesta de mejora
Registros de capacitación	Talento Humano Líderes	Frecuencia y seguimiento	Seguimiento posterior limitado	Sustentar brecha en entrenamiento
Informe de rotación	Gerencia, TH	Rotación por áreas	Mayor rotación en áreas operativas	Priorizar fidelización
Indicador es de clima, satisfacción	Talento Humano	Tendencia s de percepción	Necesidad de reconocimiento	Sustento de acciones motivacionales

Registro de los documentos consultados para complementar el diagnóstico organizacional.

## ANEXO C. Carta de autorización.

Bogotá D.C., 24 de octubre de 2025

Señores  
Jumbo Colombia  
Área de Talento Humano  
Presente

Asunto: Solicitud de autorización para desarrollo de trabajo de grado

Respetados señores:

Reciban un cordial saludo. Mi nombre es Nelly Ortiz Barajas, identificada con cédula de ciudadanía No. 52.278.999, estudiante del programa de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, actualmente cursando el Diplomado en Gerencia del Talento Humano.

Me permito solicitar, de manera respetuosa, la autorización para desarrollar el trabajo de grado titulado (elende:

“Diseño de un plan estratégico de inducción, entrenamiento y fidelización del talento humano en Jumbo Colombia para el fortalecimiento de competencias organizacionales”.

Este trabajo tiene como objetivo analizar y proponer mejoras en los procesos de gestión del talento humano, especialmente en lo relacionado con la inducción, formación y fidelización del personal, con el fin de aportar a la mejora continua de la organización desde una perspectiva académica y ética.

Para-ello, se aplicará una encuesta breve a algunos colaboradores, de forma voluntaria y anónima, cumpliendo con los lineamientos de la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales. Toda la información recolectada será utilizada únicamente con fines académicos y se garantizará la confidencialidad de los datos.

Agradezco de antemano su atención y colaboración, y quedo atenta a cualquier requisito adicional.

Cordialmente,



**Nelly Ortiz Barajas**

C.C. 52.278.999

Estudiante de Administración de Empresas  
Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

ANEXO D. Consentimiento informado para participación en encuesta académica

Trabajo de grado:

Diseño de un plan estratégico de inducción, entrenamiento y fidelización del talento humano en Jumbo Colombia para el fortalecimiento de competencias organizacionales

Investigadora: Nelly Ortiz Barajas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Programa: Administración de Empresas

Correo electrónico: [entrenamientomental@gmail.com](mailto:entrenamientomental@gmail.com)

Teléfono: 311 269 6316

Por medio del presente documento, manifiesto que he sido informado(a) sobre los objetivos del trabajo de grado mencionado, el cual tiene fines exclusivamente académicos. Entiendo que la encuesta busca recoger percepciones sobre los procesos de inducción, capacitación y fidelización del talento humano en Jumbo Colombia.

Declaro que mi participación es voluntaria, que puedo retirarme en cualquier momento y que la información será tratada de forma confidencial y anónima, conforme a la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales.

Autorizo el uso de mis respuestas únicamente con fines académicos, dentro del marco del presente estudio. No se solicitarán datos personales sensibles.

