

**Diseñar políticas y seguridad en el trabajo que mejoren las condiciones laborales y
productividad del talento humano en Vainilla Cake and Bake**

Presentado Por:

Carolina Andrea López Cortina

Dayana Marcela Muñoz Muñoz

Diana Karolina Fonseca Sierra

Shirly Llanelys Ramírez Puello

Yesid Alfonso Cárdenas Atencio

Asesora:

Valentina Murillo Cifuentes

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela De Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de

Negocios – ECACEN

Administración de Empresas

2025

Agradecimiento

Queremos extender nuestros agradecimientos principalmente a Dios, quien fue la fuente y guía en este camino académico por brindarnos el entendimiento y la sabiduría necesarios para alcanzar esta meta, él fue quien nos ha bendecido con la capacidad de aprender y obtener este logro que al comenzar era algo difícil de cumplir hoy él nos los hizo una realidad.

Con profunda gratitud y amor, agradecemos a cada uno de nuestros padres por su inquebrantable apoyo, sacrificio y amor incondicional, han sido la luz que nos ha guiado, puesto que cada éxito que alcanzaremos de este momento en adelante también será de ustedes, ya que su constante ejemplo y ejemplo de pujanza han sido la mayor inspiración.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) y a nuestros tutores, especialmente a cada uno de esos tutores que pasaron por nuestra formación, dedicamos este trabajo con gratitud.

Su guía experta, paciencia y dedicación fueron esenciales para nuestra formación profesional.

Las enseñanzas y experiencias adquiridas durante este diplomado serán un legado invaluable en nuestro camino.

Finalmente, a todos aquellos que, de una u otra manera, contribuyeron con su apoyo y motivación, les ofrecemos este trabajo como testimonio de nuestro agradecimiento.

Dedicatoria

A Dios, creador de todas las cosas, quien siempre nos ha dado la fuerza, la sabiduría y la resiliencia necesarias para continuar en cada paso de nuestro camino académico, ya que su tiempo ha sido siempre perfecto, fortaleciendo nuestro corazón e iluminando nuestra mente y espíritu. Gracias, simplemente gracias, Padre amado.

A nuestros padres, por confiar siempre en nosotros, por brindarnos su apoyo constante en cada momento y en cada adversidad que se presentó a lo largo de este camino, duro, pero profundamente enriquecedor. A nuestra familia en general, por enseñarnos que todo es posible, que siempre hay luz y que cada esfuerzo ha valido la pena, ya que hoy podemos decir con certeza que todo sacrificio será recompensado. Siempre estaremos agradecidos, y nos comprometemos a devolverles todo ese amor y entrega hasta el último momento.

A nuestros hermanos, a quienes hoy están con nosotros y a quienes, por los designios de Dios, no pudieron estar presentes físicamente, que aun en la distancia o en la ausencia, formaron parte de este proceso. Gracias por su compañía, por su apoyo moral y por estar presentes en esta etapa tan hermosa e importante de nuestras vidas y nuestra carrera.

Resumen

Vanilla Cake And Bake es una microempresa cartagenera reconocida por la calidad de sus productos y conformada por seis colaboradores, hay que agregar que ha logrado posicionarse en el mercado, enfrenta importantes retos en la gestión del talento humano, especialmente en la capacitación y la prevención de riesgos laborales, pero la empresa carece de un proceso estructurado de seguridad y salud en el trabajo (SST), no cuenta con un responsable definido para esta área y presenta deficiencias en la formación de su personal, lo que incrementa la exposición a accidentes laborales, ya que en los primeros cinco años, la mitad de sus empleados ha sufrido incidentes, como cortes, quemaduras y caídas, lo que ha generado consecuencias como ausentismo, sobrecarga laboral y disminución de la productividad, se evidencian problemas de comunicación interna, pero estas problemáticas se dan en un contexto nacional donde, a pesar de los avances en la reducción de accidentes y mortalidad laboral, la tasa de accidentalidad sigue siendo alta, lo que subraya la importancia de fortalecer la prevención, al hablar de las normas, la empresa está obligada a implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), cumpliendo con la Ley 1562 de 2012, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 0312 de 2019, que establecen los requisitos mínimos para microempresas, para terminar Vanilla Cake And Bake debe fortalecer su cultura preventiva, mejorar la comunicación interna, implementar el SG-SST y priorizar la capacitación de su personal para garantizar el bienestar de sus colaboradores y asegurar su crecimiento sostenible.

Palabras claves: Microempresa, Vanilla Cake and Bake, Talento Humano, Accidentes Laborales, Recursos Humanos.

Abstract

Vanilla Cake And Bake is a micro-enterprise from Cartagena recognized for the quality of its products and made up of six collaborators, it should be added that it has managed to position itself in the market, it faces important challenges in the management of human talent, especially in training and prevention of occupational risks, but the company lacks a structured process of safety and health at work (SST), does not have a defined person in charge of this area and has deficiencies in the training of its staff, which increases the exposure to work accidents, since in the first five years, half of its employees have suffered incidents, such as cuts, burns and falls, which has generated consequences such as absenteeism, work overload and decreased productivity, internal communication problems are evident, but these problems occur in a national context where, despite progress in reducing accidents and occupational mortality, the accident rate remains high, which underlines the importance of strengthening prevention, when talking about the standards, the company is required to implement the Occupational Health and Safety Management System (SG-SST), complying with the Law 1562 of 2012, Decree 1072 of 2015 and Resolution 0312 of 2019, which establish the minimum requirements for micro-enterprises, to finish Vanilla Cake And Bake must strengthen its preventive culture, improve internal communication, implement the SG-SST and prioritize the training of its staff to guarantee the well-being of its collaborators and ensure its sustainable growth.

Keywords: Microenterprise, Vanilla Cake and Bake, Human Talent, Workplace Accidents, Human Resources.

Tabla de Contenido

Introducción	10
Descripción del Problema	11
Misión	11
Visión	11
Geografía	12
Justificación	16
Objetivos	18
Objetivo General	18
Objetivos Específicos	18
Antecedentes Generales de la Organización	19
Entorno Organizacional y Problemáticas Detectadas	19
Contexto Nacional y Normativo	20
Importancia de Fortalecer la Cultura Organizacional	21
Marco Teórico	22
Caracterización de Vanilla Cake And Bake y su Contexto Organizacional	22
Gestión del Talento Humano en Microempresas	22
Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en Microempresas del Sector Alimenticio	22
Comunicación Organizacional y Procesos de Capacitación	23

Teoría del Desarrollo Organizacional	23
Marco Legal	25
Legislación sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	25
Normativa Laboral General	26
Normativa sobre Gestión del Talento Humano y Condiciones Laborales	26
Convenios Internacionales Ratificados por Colombia	27
Metodología de Investigación	28
Técnicas e Instrumentos de Investigación	29
Resultados	30
Conclusiones	31
Recomendaciones	32
Referencias Bibliográficas	33
Apéndice	38
Apéndice A	38

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Organigrama</i>	12
Figura A1 <i>El Plan De Seguridad y Salud en el Trabajo que Implementa Vanilla Cake And Bake</i>	38
Figura A2 <i>El Debido Proceso para Reportar Incidentes y Accidentes Laborales</i>	39
Figura A3 <i>El Área de SST está bien Constituida por el Talento Humano</i>	40
Figura A4 <i>Respuesta Ante un Accidente/Incidente Laboral por Parte del SST</i>	40
Figura A5 <i>El Área de RRHH es Importante para Mantener el Bienestar de los Colaboradore</i>	41
Figura A6 <i>El Área de RRHH les Brinda el Acompañamiento en las Capacitaciones Requeridas</i>	42
Figura A7 <i>Cree que la Empresa hace un Constante Seguimiento a la Capacitación del Talento Humano</i>	43

Lista de Apéndices

Apéndice A	<i>Encuesta realizada a los trabajadores de Vanilla Cake and Bake.....</i>	38
-------------------	--	-----------

Introducción

El talento humano se ha convertido, en los últimos tiempos, en el tema más mencionado cuando se habla de organizaciones empresariales, ya que su adecuada gestión representa una gran ventaja competitiva a nivel comercial, teniendo más impacto en el contexto de las microempresas. Vanilla Cake and Bake, ubicada en la ciudad de Cartagena, Bolívar; es una empresa emergente del sector repostero que ha tenido un crecimiento progresivo desde su creación. Sin Embargo, enfrenta desafíos significativos en su planteamiento, su estructura organizativa, el direccionamiento y control del talento humano, los cuales están impactando directamente en su desempeño, sostenibilidad y bienestar laboral.

Con este proyecto de grado procuramos crear una nueva forma estratégica de gestión del talento humano que aporte métodos para mejorar la cultura organizacional, agilizar los procesos administrativos, fortalecer el clima laboral de la organización, la seguridad y salud en el trabajo, a través del estudio de sus prácticas actuales y la formulación de propuestas integrales buscando obtener una cultura organizacional sólida, orientada a la productividad, a la capacitación del talento humano y el logro de las metas empresariales.

Descripción del Problema

Vanilla Cake and Bake, es una microempresa ubicada en la ciudad de Cartagena, dedicada a la elaboración y comercialización de productos de repostería, que abrió sus puertas en el año 2020.

Nació a base de una respuesta al contexto particular de una fundadora motivada por la pérdida de su empleo a causa de la pandemia COVID-19, a raíz de esto empezó a capacitar sus conocimientos y experiencia en el arte de la repostería para tener su emprendimiento.

Se formalizó y legalizó el 7 de agosto de 2021 en base para su crecimiento en el mercado local, bajo la figura jurídica de Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S).

La Microempresa tiene una amplia variedad de productos de repostería, que abarcan postres desde el consumo diario hasta tortas elaboradas para celebraciones y eventos especiales. Pero no se limita a, tortas de cumpleaños, tortas de bodas y otros productos personalizados, adaptándose a las necesidades y preferencias de sus clientes.

Misión

Elaborar productos que generen felicidad en nuestros clientes demostrando calidad y amor en cada bocado, puesto que este propósito se fundamenta en la dedicación a la calidad y el esmero en cada etapa del proceso de producción, desde la selección de los ingredientes hasta la presentación final.

Visión

Vanilla Cake and Bake tiene como visión posicionarse para el 2027 como una de las pastelerías más demandadas de la región, ya que la empresa aspira a ser reconocida por su innovación, creatividad y capacidad para adaptarse a las tendencias del mercado, manteniendo siempre su compromiso con la calidad y el servicio al cliente.

Geografía

La empresa Vanilla Cake and Bake se encuentra ubicada en Cartagena, Colombia.

Figura 1

Organigrama



Nota: Elaboración Propia en Word

La Microempresa Vainilla Cake And Bake, se caracteriza por ser una empresa líder en el mercado cartagenero, destacada por la calidad de sus productos, ya que cuenta con un entorno organizacional conformado por 6 colaboradores.

Vanilla Cake And Bake es una microempresa que se constituyó legalmente hace poco, motivo por cual carece de ciertos aspectos relacionados con el área del talento Humano, como la capacitación constante al personal en ámbito empresarial, lo que hace que carezca de una cultura de prevención en seguridad y salud laboral, la cual es esencial para proteger a los empleados y reducir los costos asociados con accidentes y enfermedades laborales, lo anterior impide el crecimiento y el alcanzar exitosamente los objetivos trazados.

Por ende, se realizó un estudio interno de los procesos administrativos y técnicos en los diferentes ámbitos de la empresa, logrando identificar las siguientes debilidades y amenazas que requieren convertirse en fortalezas y oportunidades:

La empresa no cuenta con un correcto proceso de SST, ya que no tiene un talento definido e idóneo que se encargue de esta área y, por ende, hay irregularidades en cuanto a la conservación del bienestar físico de los colaboradores encargados de la producción y áreas de trabajo administrativas.

El conocimiento que tiene el personal de producción en cuanto al manejo de la cadena de frío y el uso de maquinaria es básico e insuficiente lo que aumenta la exposición a riesgos laborales, las solicitudes de capacitación en estas áreas no han sido atendidas oportunamente, principalmente por deficiencias en la comunicación entre el área de Recursos Humanos y la gerencia.

Estas debilidades dentro de la empresa Vanilla Cake and Bake, las podemos ver reflejadas en encuestas pasadas realizadas a los colaboradores, donde se detectó que, en los cinco primeros años, 3 de los 6 colaboradores se han visto involucrados en incidentes laborales, el primer trabajador sufre un corte en la mano al manipular una cortadora de pan sin las protecciones adecuadas, el segundo, un panadero se quema las manos al sacar bandejas calientes del horno sin usar guantes de protección adecuados y el tercer empleado se resbala y cae debido a un derrame de líquido en el piso de la cocina, sufriendo una torcedura de tobillo, lo anterior representa una tasa de incidencia del 50% entre sus empleados, los cuales fueron reportados, pero por la falta de personal y un debido proceso no se procedió a la corrección de la causa de los incidentes para evitar más como los ocurridos y lo que trajo consigo consecuencias como, pérdida temporal o permanente de la capacidad funcional, riesgo de infecciones, ausentismo laboral, sobrecarga

laboral y disminución de la productividad. Además en los últimos 2 años, se decidió evaluar la conformidad del personal de la empresa a través de entrevistas para así obtener respuestas directas en cuanto a la percepción de estos sobre cómo se manejan los procesos dentro de la empresa y se conoció que de parte del área de producción constantemente se quedan esperando respuesta de las capacitaciones que solicitan sobre el manejo de máquinas y nuevas técnicas de repostería, estas problemáticas se dan principalmente debido a la falta de comunicación de parte del área de RRHH con la gerencia.

En el contexto actual, las problemáticas de Vanilla Cake And Bake se enmarcan en una realidad nacional compleja, pero con avances en materia de seguridad laboral. Durante el primer semestre de 2024, Colombia reportó un total de 242.813 accidentes laborales, equivalentes a un promedio de 1.342 incidentes diarios, cifra que representa una disminución del 11,5 % respecto al mismo periodo de 2023. Sin embargo, la tasa de accidentalidad se mantiene alta, con 2,35 accidentes por cada 100 trabajadores, ligeramente superior a la de 2023, lo que evidencia que la prevención sigue siendo un desafío importante.

En cuanto a la mortalidad laboral, el país alcanzó en 2024 la tasa más baja en siete años, con 1,84 muertes por cada 100.000 trabajadores, una reducción del 14 % frente a 2023. A pesar de esta mejora, Colombia continúa registrando en promedio una muerte laboral diaria, lo que subraya la necesidad de fortalecer las medidas de prevención y control de riesgos en todos los sectores productivos.

Normativamente, la empresa debe continuar cumpliendo con el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), regulado en Colombia por:

Ley 1562 de 2012, que obliga a todas las empresas a implementar un SG-SST para prevenir accidentes y enfermedades laborales.

Decreto 1072 de 2015, que reglamenta la implementación del SG-SST, incluyendo la identificación y control de riesgos, y la capacitación periódica.

Resolución 0312 de 2019, que establece los estándares mínimos del SG-SST para microempresas, como la designación de un responsable en SST, la afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral y la elaboración de planes de capacitación y prevención.

Es fundamental que Vanilla Cake And Bake fortalezca su cultura preventiva, implemente un SG-SST acorde a la legislación vigente y atienda las necesidades formativas y comunicativas internas para cuidar el bienestar de sus colaboradores y asegurar su crecimiento sostenible.

Justificación

La microempresa Vanilla Cake And Bake se fundamenta en la necesidad de abordar las deficiencias identificadas en la gestión del talento humano y la seguridad y salud en el trabajo (SST), con el objetivo de mejorar la calidad de vida laboral, la productividad y la sostenibilidad de la empresa.

En primer lugar, en los últimos años, la gestión del talento humano ha evolucionado desde procesos meramente administrativos hacia un enfoque estratégico que considera a los colaboradores como el centro de las investigaciones y el mejoramiento continuo de las empresas, es por ello por lo que se busca aportar nuevas implementaciones en la gestión del talento humano para Vanilla Cake And Bake, permitiendo un manejo más responsable y eficiente de esta área.

En segundo lugar, la falta de capacitación constante y una cultura de prevención deficiente han derivado en incidentes laborales que afectan la salud de los colaboradores y la productividad de la empresa. Por lo tanto, es necesario realizar un análisis profundo de los accidentes e inconformidades dentro de la empresa, utilizando técnicas cuantitativas y cualitativas, y proponer temas de capacitación para el personal, buscando alcanzar los objetivos propuestos.

En tercer lugar, lo que se busca es beneficiar a otras microempresas en Cartagena y Colombia, ya que estas suelen evadir los procedimientos relacionados con la SST, lo que trae consecuencias negativas tanto para la empresa como para sus colaboradores, es por ello por lo que esta investigación pretende servir de inspiración y guía para otras empresas que enfrentan problemáticas similares, animándolas a buscar soluciones adaptadas a su contexto y sector.

En cuarto lugar, promover el bienestar de los empleados y la creación de ambientes de trabajo seguros y saludables como factores clave para el éxito organizacional, ya que al mejorar

las condiciones de trabajo y reducir los riesgos laborales, se espera aumentar la satisfacción de los empleados, reducir el ausentismo y mejorar la imagen de la empresa

En quinto lugar, los resultados de la investigación podrán ser utilizados como referencia para futuros estudios y proyectos en el sector, generando un impacto positivo en la comunidad académica y empresarial.

En resumen, esta investigación abordará una problemática actual en las microempresas y propondrá soluciones que beneficien tanto a los empleados como a la organización, contribuyendo al desarrollo económico y social de la región y del país.

Objetivos

Objetivo General

Diseñar políticas y seguridad en el trabajo que mejoren las condiciones laborales y productividad del talento humano en Vainilla Cake and Bake.

Objetivos Específicos

Identificar los accidentes e inconformidades en la empresa a través de técnicas cuantitativas, cualitativas.

Presentar temas de capacitación para el personal y alcanzar mejores resultados en los procesos técnicos y administrativos.

Dar seguimiento a la aplicación de las correcciones en las fallas detectadas y cuantificar el porcentaje de cumplimiento sobre estas.

Antecedentes Generales de la Organización

Vanilla Cake And Bake, es una microempresa constituida legalmente el 7 de agosto de 2021 en Cartagena, Bolívar, bajo la figura jurídica de Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S), dedicada a la elaboración de productos alimenticios, específicamente en repostería, esta empresa se destaca en el mercado local por la calidad de sus productos y cuenta con un equipo de 6 colaboradores, lo que la clasifica como microempresa según la normativa colombiana.

Entorno Organizacional y Problemáticas Detectadas

A pesar de su liderazgo y reconocimiento en el mercado cartagenero, Vanilla Cake And Bake presenta debilidades significativas en el área de Talento Humano, especialmente en la capacitación continua y en la cultura de prevención en seguridad y salud en el trabajo (SST), ya que la empresa carece de un responsable definido para la gestión del SST, lo que ha generado irregularidades en la conservación del bienestar físico de sus colaboradores, tanto en producción como en áreas administrativas.

El conocimiento del personal sobre manejo de la cadena de frío y uso de maquinaria es básico e insuficiente, aumentando la exposición a riesgos laborales. Estudios muestran que, en microempresas del sector alimenticio, sucesos como cortes, quemaduras y caídas son frecuentes debido a la falta de equipos de protección personal y capacitación insuficiente (Ministerio de Trabajo, 2024).

Las solicitudes de capacitación no han sido atendidas oportunamente, principalmente por deficiencias en la comunicación entre Recursos Humanos y la Gerencia, lo que coincide con estudios que evidencian la importancia de una comunicación efectiva para la gestión del talento y la prevención (Herrero Blasco, Perello Marín & Herrero Blasco, 2018; Rodríguez, 2017).

Hay autores que afirman que una adecuada articulación de los macroprocesos de gestión humana permite alinear los objetivos individuales con los organizacionales, promoviendo el

desarrollo continuo y el compromiso del talento humano (García Solarte, Murillo Vargas y González, 2010).

Esto ha derivado en una tasa de incidencia de accidentes laborales del 50% entre los colaboradores en los primeros cinco años, con incidentes que incluyen cortes, quemaduras y caídas, que han causado ausentismo, sobrecarga laboral y disminución de la productividad (Durán Bernardino, 2021).

Por tanto, la empresa se enfrenta al reto de fortalecer sus procesos de inducción y entrenamiento como parte integral de una cultura organizacional preventiva, estratégica y orientada al desarrollo del personal, que garantice un entorno laboral seguro, productivo y alineado con sus objetivos de crecimiento.

Contexto Nacional y Normativo

Estas problemáticas se enmarcan en un contexto nacional donde, aunque Colombia ha reportado una reducción en accidentes laborales y mortalidad en 2024, la tasa de accidentalidad sigue siendo alta (2,35 accidentes por cada 100 trabajadores) y la prevención sigue siendo un reto importante, porque la normativa colombiana obliga a todas las empresas, incluyendo microempresas como Vanilla Cake And Bake, a implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), regulado por:

Ley 1562 de 2012, que establece la obligatoriedad del SG-SST para prevenir accidentes y enfermedades laborales.

Decreto 1072 de 2015, que reglamenta la implementación del SG-SST, incluyendo identificación y control de riesgos y capacitación periódica.

Resolución 0312 de 2019, que define los estándares mínimos para microempresas, como la designación de un responsable en SST, afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral y elaboración de planes de capacitación y prevención.

Importancia de Fortalecer la Cultura Organizacional

La forma más segura de que la empresa logre alcanzar el objetivo de una mejor cultura organizacional desde la administración del talento humano es trabajando en equipo. Según Chiavenato, (2020), la administración de recursos humanos hace referencia a las relaciones entre personas que participan en la organización con roles determinados y agrega que alcanzar los objetivos de la organización depende de la conducta de su personal, es por esto que las personas son fundamentales, porque mientras que las organizaciones surgen con la intención de aprovechar la sinergia de varios individuos trabajando juntos, la administración de recursos humanos se encarga de alinear los objetivos personales con los de la organización.

Marco Teórico

Caracterización de Vanilla Cake And Bake y su Contexto Organizacional

Vanilla Cake And Bake es una microempresa constituida legalmente en Cartagena en 2021, que se destaca por la calidad de sus productos y cuenta con un equipo de seis colaboradores, lo que la clasifica formalmente como microempresa según la normativa colombiana, pero este tipo de organización enfrenta retos particulares en la gestión del talento humano y en la ejecución de una cultura de prevención en seguridad y salud en el trabajo (SST), aspectos fundamentales para su crecimiento y sostenibilidad (Ministerio de Trabajo, 2024).

Gestión del Talento Humano en Microempresas

La gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) es un elemento clave para la competitividad y el desarrollo organizacional, ya que en Colombia, las áreas de gestión del talento humano en las MiPymes pueden establecerse como un instrumento movilizador de recursos internos y fuente de ventaja competitiva cuando se integran estratégicamente para aportar valor organizacional, trascendiendo las operaciones diarias y contribuyendo a la toma de decisiones estratégicas (Rev. esc. dan. negó., 2019). Sin embargo, Vanilla Cake And Bake presenta debilidades en esta gestión, especialmente en la capacitación continua y en la cultura preventiva, lo que limita el desarrollo del personal y la consecución de sus objetivos.

Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en Microempresas del Sector Alimenticio

La seguridad y salud en el trabajo es esencial para proteger a los colaboradores y reducir costos asociados a accidentes y enfermedades laborales, ya que en Vanilla Cake And Bake, la ausencia de un responsable definido para SST y el conocimiento limitado del personal sobre manejo de maquinaria y cadena de frío incrementan la exposición a riesgos laborales, reflejados

en una tasa de incidencia del 50% en accidentes como cortes, quemaduras y caídas, con consecuencias negativas en la productividad y el bienestar laboral (Durán Bernardino, 2021; Ministerio de Trabajo, 2024). A nivel nacional, aunque Colombia ha reducido la mortalidad laboral, la tasa de accidentalidad sigue siendo alta, evidenciando la necesidad de fortalecer las medidas preventivas (Ministerio de Trabajo, 2024).

Comunicación Organizacional y Procesos de Capacitación

La comunicación efectiva entre el área de Recursos Humanos y la gerencia es fundamental para atender oportunamente las solicitudes de capacitación y fortalecer la prevención de riesgos, es por ello por lo que estudios indican que la falta de comunicación oportuna es una causa recurrente de deficiencias en la gestión del talento humano y en la seguridad laboral en MiPymes (Herrero Blasco, Perello Marín & Herrero Blasco, 2018; Rodríguez, 2017). Además, una adecuada articulación de los macroprocesos de gestión humana permite alinear los objetivos individuales con los organizacionales, promoviendo el desarrollo continuo y el compromiso del talento humano (García Solarte, Murillo Vargas y González, 2010).

Teoría del Desarrollo Organizacional

El marco teórico se apoya en la Teoría del Desarrollo Organizacional, que promueve el cambio planificado en la cultura organizacional a través del liderazgo productivo, el trabajo en equipo y el desarrollo de habilidades interpersonales (Bennis, 1969; Blake, 1964). Esta teoría sostiene que el crecimiento sano de una empresa debe originarse desde su interior, transformando la comunicación, el liderazgo y la solución de problemas, y reconociendo a las personas como el pilar fundamental de la organización, lo anterior implica un control constante y la generación de

confianza para que los colaboradores se sientan capaces de transformar positivamente tanto a sí mismos como a la empresa.

Marco Legal

Vanilla Cake And Bake, como microempresa legalmente constituida en Cartagena, Bolívar, debe ajustarse al marco normativo colombiano vigente que regula la gestión del talento humano, la seguridad y salud en el trabajo (SST), y las relaciones laborales, garantizando el bienestar de sus colaboradores y el cumplimiento de sus obligaciones legales.

Legislación sobre Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Ley 1562 de 2012: Instituye la obligatoriedad para todas las empresas, incluyendo microempresas, de implementar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), ya que esta ley busca prevenir accidentes y enfermedades laborales, promoviendo ambientes de trabajo seguros y saludables para los empleados (Congreso de Colombia, 2012).

Decreto 1072 de 2015: Reglamenta la implementación del SG-SST, definiendo los procedimientos para la identificación, evaluación y control de riesgos laborales, así como la capacitación periódica del personal en temas de seguridad y salud (Ministerio de Trabajo, 2015).

Resolución 0312 de 2019: Establece los estándares mínimos que deben cumplir las microempresas en materia de SST, incluyendo la designación de un responsable en SST, la afiliación al Sistema de Seguridad Social Integral y la elaboración de planes de capacitación y prevención adaptados a su tamaño y actividad (Ministerio de Trabajo, 2019).

Estas normativas obligan a Vanilla Cake And Bake a fortalecer su cultura preventiva y a implementar un SG-SST acorde con la legislación para proteger la salud física y mental de sus colaboradores, reducir la tasa de accidentes laborales y evitar las consecuencias negativas asociadas, como el ausentismo y la disminución de la productividad.

Normativa Laboral General

Constitución Política de Colombia (1991): En sus artículos 25 y 53, reconoce el trabajo como un derecho y una obligación social, y establece principios laborales fundamentales como la igualdad, la estabilidad laboral y el salario mínimo vital, garantizando la protección estatal a los trabajadores (Asamblea Nacional Constituyente, 1991).

Código Sustantivo del Trabajo (CST): Regula las relaciones laborales en el país, definiendo contratos de trabajo, jornadas laborales, descansos, salarios, vacaciones y licencias, así como los derechos y deberes de empleadores y trabajadores, aplicable también a microempresas (Ministerio de Trabajo, 1974).

Ley 100 de 1993: Organiza el Sistema de Seguridad Social Integral, que incluye salud, pensiones, riesgos laborales y servicios sociales complementarios, a los cuales deben estar afiliados todos los trabajadores (Congreso de Colombia, 1993).

Ley 789 de 2002: Introduce reformas para promover la generación de empleo y la formalización laboral, incluyendo modalidades como el trabajo por horas y otorgando incentivos a las empresas para la contratación formal (Congreso de Colombia, 2002).

Normativa sobre Gestión del Talento Humano y Condiciones Laborales

Decreto 1072 de 2015: Además de SST, compila disposiciones sobre la gestión del talento humano, condiciones laborales y prevención de riesgos, enfatizando la capacitación y comunicación interna para mejorar el clima laboral y la productividad (Ministerio de Trabajo, 2015).

Ley 909 de 2004: Regula la administración de personal en el sector público, estableciendo criterios de carrera administrativa, méritos y evaluación del desempeño, que sirven de referencia para la gestión del talento humano en general (Congreso de Colombia, 2004).

Convenios Internacionales Ratificados por Colombia

Colombia ha ratificado más de 60 convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre los que destacan:

- Convenio 87 sobre libertad sindical.
- Convenio 98 sobre negociación colectiva.
- Convenio 111 sobre no discriminación laboral.

Estos convenios refuerzan el marco legal nacional en materia de derechos laborales y condiciones dignas de trabajo, que Vanilla Cake And Bake debe respetar y promover en su entorno organizacional.

Metodología de Investigación

Para obtener resultados en cuanto al nivel de conformidad y conocimiento de los cambios que se están realizando en la política de gestión del talento humano dentro de la empresa Vanilla Cake and Bake, se ejecutara un diseño de investigación No Experimental >Transaccional, aplicando un método de investigación cuantitativo, para conocer qué tan conformes e informados están los integrantes de la empresa frente a la política de gestión del talento humano que se está interviniendo, ya que se plantea el problema y objetivo de la investigación, para el desarrollo total de la iniciativa, es por ello que la naturaleza de esta investigación es de tipo descriptivo, porque el enfoque de la misma es obtener datos de la realidad social, a través de instrumentos para recolectar información; como encuestas, que permiten captar datos de forma cuantitativa; este método de investigación se aplicara de forma interna en la empresa siendo los integrantes de esta la Población/Muestra; aplicando lo que dice; Calderón (2006), que la investigación descriptiva definida como un proceso intencional de recopilar, analizar, clasificar y tabular datos sobre condiciones prevalcientes, prácticas, procesos, tendencias y relaciones de causa-efecto y luego hacer una interpretación adecuada y precisa sobre dichos datos, es por lo anterior que en términos generales para una correcta ejecución del proceso debemos seguir los 3 pasos descritos por Taylor & Bogan (1987). La primera se refiere a establecer una interacción social no intrusiva para que los informantes se sientan cómodos y den su aceptación, el segundo aspecto aborda las estrategias y tácticas para obtener datos en el campo y el aspecto final implica el registro de los datos en forma de notas de campo escritas.

Técnicas e Instrumentos de Investigación

Para la recolección de la información que necesitamos para el desarrollo del trabajo investigativo se tendrá como método una encuesta, que se aplicara a los integrantes de la empresa Vanilla Cake and Bake, con los datos que obtengamos podremos culminar de manera exitosa la investigación; como dijo (Arfuch, 1995) La encuesta y la entrevista son instrumentos que nos ayudan a relacionarnos de forma directa con la población, lo cual nos arroja como resultado el intercambio de información, es decir el intercambio de información entre emisor y receptor, buscando identificar las características claves de un tema específico.

Los datos obtenidos con este instrumento serán evaluados cuantitativamente analizando y clasificando los datos numéricos en tablas de muestreo, e interpretando cuantitativamente cada respuesta de forma individual.

Resultados

Se hace la presentación de los resultados obtenidos mediante la encuesta que se aplicó a los colaboradores de las diferentes áreas de trabajo de Vanilla Cake and Bake, quienes son los que directamente están siendo afectados por las fallas en el proceso de seguridad y salud en el trabajo y la capacitación del talento humano. Considerando que estos son los problemas principales que se identificaron al inicio de este proyecto de investigación.

Los encuestados nos dieron sus respuestas mediante 7 preguntas de selección múltiple, dándonos a entender cada uno su conocimiento frente a lo que son los procesos en los que hemos identificado las fallas principales que afectan el correcto funcionamiento de la empresa, también por medio de estas respuestas entendemos el cómo los colaboradores muestran también un interés en mejorar las condiciones en las que se realiza cada proceso; lo que nos recuerda la administración científica de Frederick W Taylor, La que ayudo a verificar que la eficacia y la eficiencia son objetivos que se logran cumplir con la capacitación constante de los colaboradores de la organización. Dando así buena fe de que se puede mejorar; por medio del trabajando inteligente como dice; Leal Afanador (2023), el trabajo inteligente no es solo una moda, sino una filosofía organizacional que prioriza la eficiencia, la autonomía y el uso estratégico del conocimiento.

Conclusiones

En este trabajo se está abordando una temática muy importante para todas las empresas de hoy en día, la estructuración de una correcta gerencia del talento humano implica un sin número de cambios constantes arraigados a las nuevas tendencias de mercado, sabiendo esto podemos concluir que en esta investigación interna hallamos que el personal que integra la empresa Vanilla Cake and Bake, están en descontento con sus empleadores. Esto debido a que no hay una capacitación constante del talento humano de ningún área dentro de la empresa, dejando de lado la calidad en el servicio y causando un declive en la productividad, se suma también a estas fallas el deficiente manejo a los incidentes laborales por parte del personal de SST, aunque el área de RRHH es una dependencia encargada del bienestar del colaborador primordialmente, esta no está cumpliendo con el estándar de calidad en cuanto al servicio que deben otorgar a todos los integrantes de la empresa.

Fue indispensable investigar a fondo cada falla dentro de Vanilla Cake and Bake, para tener una mejor perspectiva de cada una de ellas, de esta manera podemos armar de manera mucho más inteligente la solución que consideramos pertinente para hacer un cambio dentro de la empresa y así evitar futuras complicaciones administrativas que afecten la labor de la empresa en el mercado actual.

Recomendaciones

Vanilla Cake and Bake, es una empresa con mucho potencial de crecimiento dentro del mercado cartagenero y en otras regiones del país, es por esto por lo que se hace necesario tener un plan de capacitación del talento humano eficaz, que haga de su estructura interna la mejor y que su talento humano tenga habilidades completas que lo lleven a obtener resultados mucho más productivos.

Fortalecer áreas claves dentro de la empresa podrá dar un parte de tranquilidad para esta, ya que es desde estas áreas (RRHH y SST) donde se orienta a todo el talento humano de la empresa, aplicando un trabajo inteligente se puede lograr la eficiencia que se requiere para alcanzar metas trazadas, cabe resaltar que todo esto es gracias al trabajo en equipo, fortaleciendo los conocimientos necesarios; que se aplican a la labor diaria de todos los colaboradores de la empresa.

La socialización de oportunidades de mejora con el personal ayuda a que haya un ambiente laboral idóneo para todos los colaboradores, de esta manera se logra objetivos trazados a corto y largo plazo.

Referencias Bibliográficas

Admin. (2023, 31 agosto). *Todo lo que debes saber sobre el decreto 1072 de 2015*. Twind - Plataforma Gestión Documental de Contratistas. <https://twind.io/co/todo-lo-que-debes-saber-sobre-el-decreto-1072-de-2015/>

Arfuch, L. (1995). *La entrevista y la encuesta: instrumentos para la investigación social*. Ediciones Nueva Visión.

Bennis, W. (1969). *Organizational development: Its nature, origins, and prospects*. Addison-Wesley.

Blake, R. R. (1964). *The managerial grid: The key to leadership excellence*. Gulf Publishing Company.

Buk, & Sierra, C. (2025, 10 enero). *¿Cómo construir un programa de bienestar laboral?* <https://www.buk.co/blog/datos-de-accidentes-laborales-en-colombia>

Calderón, C. (2006). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). McGraw-Hill.

ccs.org.co. (2024, 8 octubre). *Colombia registra la tasa de mortalidad laboral más baja en los últimos siete años, pero la accidentalidad no cede* - ccs.org.co.
<https://ccs.org.co/portfolio/informe-de-siniestralidad-laboral-del-primer-semester-de-2024/>
 (“Colombia registra la tasa de mortalidad laboral más baja en los últimos ...”) (“Colombia registra la tasa de mortalidad laboral más baja en los últimos ...”)

Código Sustantivo del Trabajo

Congreso de la República de Colombia. (1974, mayo 8). Código Sustantivo del Trabajo. Diario Oficial No. 35.908. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/40831/Codigo_Sustantivo_del_Trabajo.pdf

Constitución Política de Colombia

Constitución Política de Colombia [Const.]. (1991). Artículos 25 y 53. <https://www.suin-jurisco1.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988>

Decreto 1072 de 2015

Ministerio de Trabajo de Colombia. (2015, mayo 26). Decreto 1072 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo. (“Decreto 1072 de 2015 Sector Trabajo - Gestor Normativo”) Diario Oficial No.

49.658. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/40831/Decreto+1072+de+2015.pdf>

Durán Bernardino, L. (2021). *Incidencia de accidentes laborales en microempresas del sector alimenticio* [Informe interno].

Forero, V. S. (2024, 10 octubre). Colombia alcanzó la mortalidad laboral más baja en siete años, con una caída de 14%. *Diario la República*. <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/mortalidad-laboral-la-mas-baja-en-siete-anos-3973628>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana . (“Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la ... - SciELO”) (“Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana.”) Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.30-35). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=30>

García Solarte, M., Murillo Vargas, G., & González, J. (2010). Gestión humana y alineación estratégica en mipymes. *Revista de Administración*, 45(2), 123-138.

Hernández Palma, H., Monterrosa Assia, F. y Muñoz Rojas, D. (2017). (“Unidad 5 Y 6 FASE 3 Diplomado DE Profundizacion EN Gerencia ... - Studocu”) (“Trabajo Colaborativo Unidad 1 y 2 - Fase 1 Grupo 101007 68”) Cultura De Prevencion Para La Seguridad Y Salud en

El Trabajo en El Ámbito Colombiano . (“Cultura de prevención para la seguridad y salud en el trabajo en el ...”) (“Prevention culture for safety and health at work in the colombian ...”)

Advocatus, 14(28). (pp. 1-15). [https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-](https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.18041/0124-0102/advocatus.28.889)

0102/advocatus.28.889 Leal Afanador, J. A. (2023). Trabajo inteligente productivo . Sello

Editorial UNAD. (pp.25-38). <https://doi.org/10.22490/9789584975096>

Herrero Blasco, A., Perello Marín, M. R., & Herrero Blasco, C. (2018). Comunicación organizacional y gestión del talento humano. *Revista Internacional de Comunicación*, 12(3), 45-59.

Herrero Blasco, A., Perello Marin, M. y Herrero Blasco, A. (2018). Dirección de recursos humanos: gestión de personas . Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia. (pp. 21-29).

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=21>

Ley 100 de 1993

Congreso de la República de Colombia." (“Ley 100 de 1993 Congreso de la República de Colombia - secretaria general”) (1993, diciembre 23). Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral. (“LEY 100 DE 1993 - SUIN – JURISCOL”) Diario Oficial No. 41.556. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=3275>

Ley 1562 de 2012

Congreso de la República de Colombia." (“Ley 1562 de 2012 Congreso de la República de Colombia - secretaria general”) (2012, julio 4). Ley 1562 de 2012. "Por la cual se modifica el sistema general de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones." (“Los temas clave de la nueva Ley de Riesgos Laborales”) Diario Oficial No.

48.510. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48034>

Ley 789 de 2002

Congreso de la República de Colombia." ("Ley 789 de 2002 Congreso de la República de Colombia - secretaria general") (2002, diciembre 27). Ley 789 de 2002. Por la cual se dictan normas para la generación de empleo y la protección del cesante. Diario Oficial No. 44.982. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1726>

Ley 909 de 2004

Congreso de la República de Colombia." ("Ley 909 de 2004 Congreso de la República de Colombia") (2004, julio 9). Ley 909 de 2004. Por la cual se regula la carrera administrativa y el empleo público. ("Empleo público - DNP") Diario Oficial No. 45.822. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=2417>

Luna Arocas, R. (2018). *Gestión del talento*. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 201-240). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=201>

Metdcolombia. (2025, 21 febrero). Resolución 0312 de 2019: Estándares Mínimos del SG-SST en Colombia. ("Resolución 0312 de 2019: Estándares Mínimos del SG-SST en Colombia") ("Resolución 0312 de 2019: Estándares Mínimos del SG-SST en Colombia") *METD Consultores*. <https://metd.com.co/resolucion-0312-2019-estandares-minimos-sg-sst/>

Ministerio de Trabajo de Colombia. (2024). *Reporte de accidentes y mortalidad laborales – Primer semestre 2024*. Consejo Colombiano de Seguridad. <https://ccs.org.co/portfolio/informe-de-siniestralidad-laboral-del-primer-semestre-de-2024/>

Ramos Ramos, P. (2015). *Planificación y gestión de recursos humanos (2a.ed.)*. Editorial ICB. (pp. 44-55). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=44>

Ramos Ramos, P. (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.) .Editorial ICB. (pp. 142-188). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=142>

Resolución 0312 de 2019

Ministerio de Trabajo de Colombia. (2019, febrero 26). Resolución 0312 de 2019. Por la cual se establecen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para microempresas. (“Nuevos estándares mínimos para las microempresas - SafetYA®”) Diario Oficial No.

51.444. https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/40831/Resolucion_0312_2019.pdf

Revista Escuela de Administración de Negocios. (2019). Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas empresas en Colombia. (“Gestión del talento humano en micro, pequeñas y medianas”) *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 78(1), 15-30.

Rodríguez, J. (2017). *Gestión del talento humano y prevención de riesgos laborales*. Editorial Académica.

Taylor, S. J., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados* (2ª ed.). (“Baja visión en Colombia: una situación invisible para el país - SciELO”) Paidós.

Vera, M., & Blanco, A. (2019). Limitaciones en la gestión del talento humano en microempresas del sector servicios. *Revista de Estudios Empresariales*, 22(4), 89-102.

Zyght. (2023, 25 abril). "*Ley 1562/2012 y Decreto 1072 de 2015: ¿Cuáles son las obligaciones de las empresas colombianas dentro un SGSST?*" (“Decreto 1072 archivos - ZYGHT”) (“Decreto 1072 archivos - ZYGHT”) ZYGHT. <https://zyght.com/blog/es/ley-1562-2012-sgsst-colombia/>

Apéndice

Apéndice A

Encuesta realizada a los trabajadores de *Vanilla Cake and Bake*

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSejhpTOxlku54wo6DLT7gXHy94i-e5->

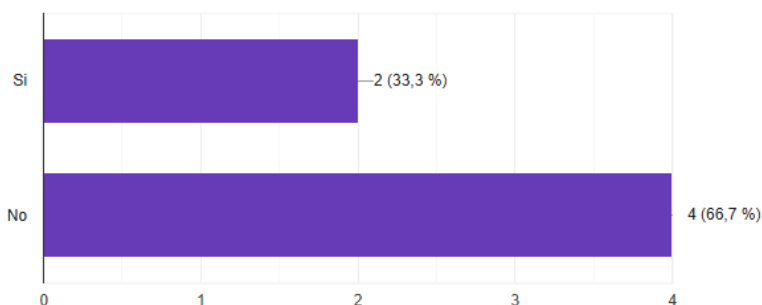
[JO_b3PkTXfVNQAxo2A/viewform?usp=header](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSejhpTOxlku54wo6DLT7gXHy94i-e5-JO_b3PkTXfVNQAxo2A/viewform?usp=header)

En el siguiente apartado se presentan las preguntas de la encuesta realizada a los colaboradores de Vanilla Cake and Bake, con el respectivo análisis explicativo y gráfico.

1. **¿Conoces el plan de seguridad y salud en el trabajo que implementa Vanilla Cake and Bake?**

Figura A1

El Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo que Implementa Vanilla Cake and Bake



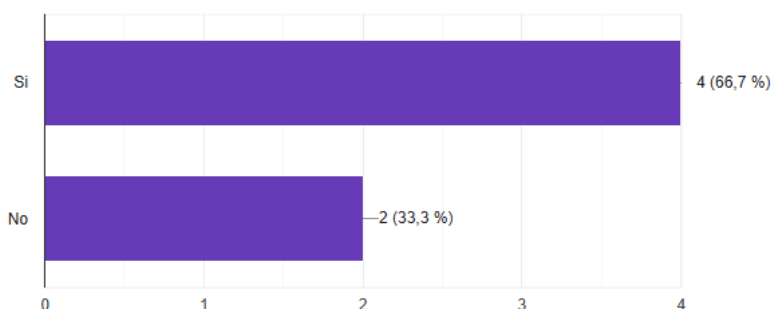
Nota: Elaboración Propia en Google Formularios

Como se observa en la gráfica el conocimiento del plan de SST dentro de la empresa, solo un 33,3% de los colaboradores tienen conocimiento de este y el otro 66,7% de los colaboradores, lo desconoce totalmente.

2. **¿Conoces cuál es el debido proceso, para reportar incidentes y accidentes laborales?**

Figura A2

El Debido Proceso para Reportar Incidentes y Accidentes Laborales



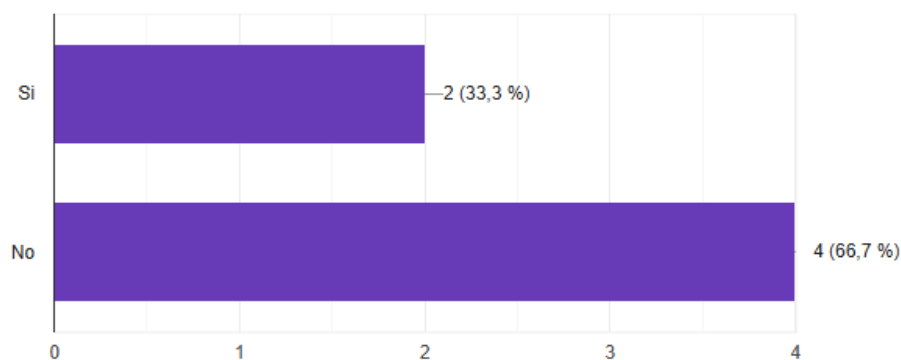
Nota: Elaboración Propia en Google Formularios

En la gráfica se observa cómo el 66,7% de colaboradores conocen como comunicar el reporte de incidentes y/o accidentes laborales y el 33,3% no lo conoce, este resultado hasta el momento nos arroja que hay una falta en la comunicación de los procesos que se deben llevar a cabo de acuerdo con los objetivos de la empresa.

- 3. ¿Consideras que el área de SST está bien constituida por el talento humano idóneo para llevar a cabo los procesos administrativos en cuanto a la seguridad y salud de los colaboradores?**

Figura A3

El Área de SST está bien Constituida por el Talento Humano



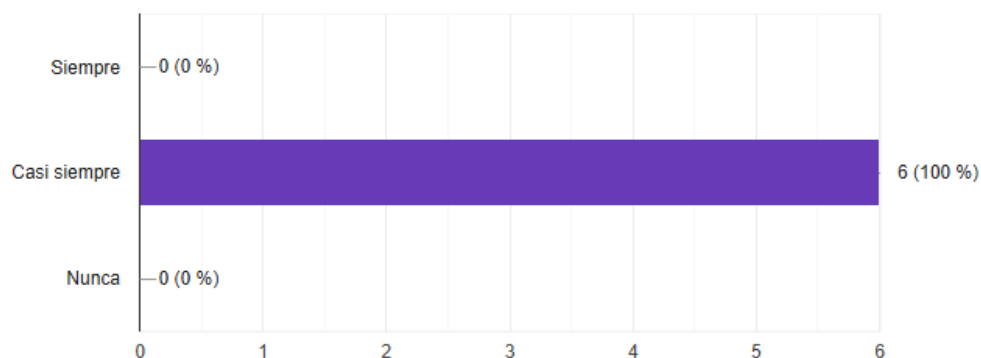
Nota: Elaboración Propia en Google Formularios

El resultado que arroja la gráfica; podemos interpretar que el 66,7% de los colaboradores no consideran al talento humano encargado de la SST capacitado para llevar a cabo esta labor tan importante para la organización. Mientras que el 33.3% de los colaboradores si ven capacitado a este talento humano.

4. ¿Cuándo ocurre un accidente/incidente laboral, la respuesta por parte SST en el proceso es inmediata y eficiente?

Figura A4

Respuesta Ante un Accidente/Incidente Laboral por Parte del SST



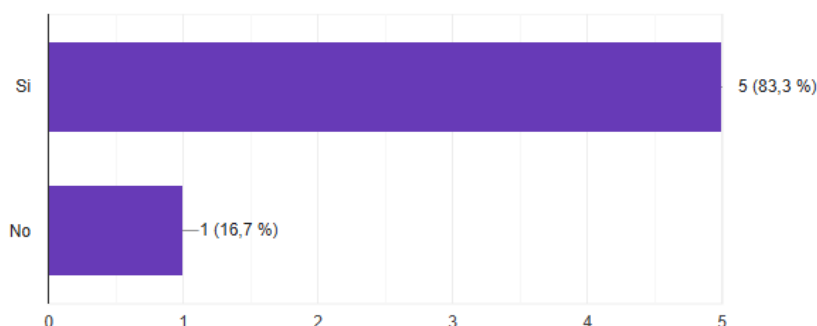
Nota: Elaboración Propia en Google Formularios

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, en la siguiente grafica se muestra que el 100% de los colaboradores no recibe respuesta inmediata cuando se ven involucrados en accidentes y/o incidentes laborales. El área encargada no lleva a cabo con inmediatez los procesos en los que se implican accidentes y/o incidentes laborales dentro de las instalaciones de la empresa.

5. ¿Consideras que el área de RRHH es importante para mantener el bienestar de los colaboradores de Vanilla Cake and Bake?

Figura A5

El Área de RRHH es Importante para Mantener el Bienestar de los Colaboradores



Nota: Elaboración Propia en Google Formularios

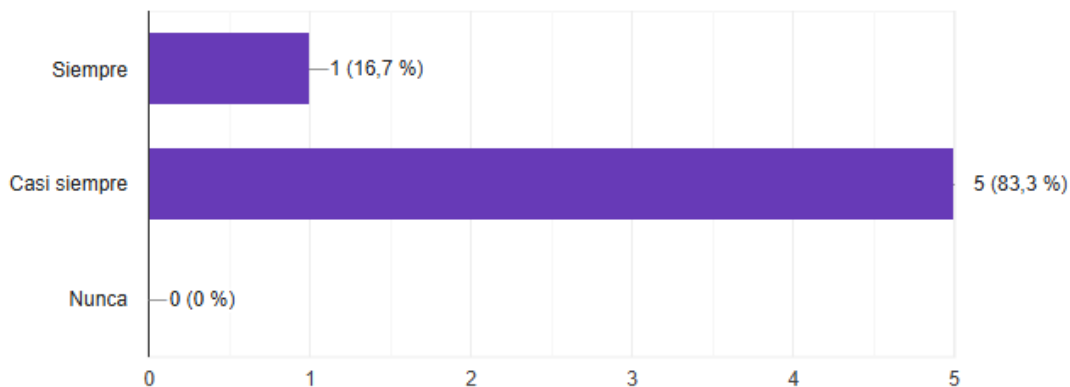
En la gráfica se observa que el 83.3% de los colaboradores tienen presente la importancia del área de RRHH para la empresa, mientras que el 16,7% no ve como esencial este talento humano.

6. ¿El área de RRHH les brinda el acompañamiento en las capacitaciones requeridas para sus labores?

Figura A6

El Área de RRHH les Brinda el Acompañamiento en las Capacitaciones Requeridas

Nota: Elaboración Propia en Google Formularios

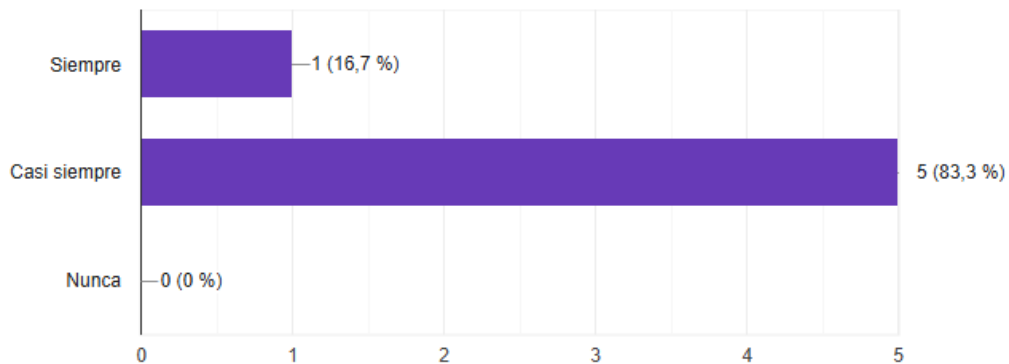


Según el resultado que se obtuvo, la gráfica ilustra que el 83.3% de colaboradores no ve el acompañamiento constante cuando requieren capacitaciones para tener mejores resultados en sus labores. Mientras que solo el 16,7% considera que esta área si realiza bien sus procesos dentro de la empresa.

- 7. ¿Considerando tu labor dentro de Vanilla Cake and Bake, ¿Cree que la empresa hace un constante seguimiento a la capacitación del talento humano, desde el área de RRHH?**

Figura A7

Cree que la Empresa hace un Constante Seguimiento a la Capacitación del Talento Humano



Nota: Elaboración Propia en Google Formularios

En la gráfica se ilustra cómo el 83,3% de los colaboradores dice que la capacitación del talento humano de toda la empresa no siempre es constante de acuerdo con los cambios administrativos que trae consigo las nuevas formas de comercio, mientras que el 16,7% si considera que esta área está comprometida con la capacitación continua de todo el talento humano.