

EL CAPITAL SOCIAL, GESTION HUMANA Y LA CONFIANZA EN
COOPIDDRUGAS MOMPOX

Anteproyecto de Grado

Presentado por:

MARÍA CONCEPCIÓN ARRIETA MÁRMOL
CARMEN BEATRIZ CABRALES TORRES
ELKIN AMARIS CERÓN

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA
SEMINARIO DE GRADO
MOMPOX (BOL.)

EL CAPITAL SOCIAL, GESTION HUMANA Y LA CONFIANZA EN
COOPIDDROGAS MOMPOX

Presentado por:

MARÍA CONCEPCIÓN ARRIETA MÁRMOL
CARMEN BEATRIZ CABRALES TORRES
ELKIN AMARIS CERÓN

Proyecto de grado, presentado para optar al título de Administración de Empresas

Asesor:

MG. ADOLFREDO DE JESUS PEÑA. C

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA
SEMINARIO DE GRADO
MOMPOX (BOL.)

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Mompox, Diciembre de 2017

DEDICATORIA DE MARIA

A DIOS por haberme permitido tener salud y sabiduría durante este proceso de formación y realización del proyecto que ha sido una nueva etapa en mi vida profesional y personal.

A MIS PADRES WALTER Y MARGARITA MÁRMOL a quienes les debo mi vida les agradezco por su cariño y comprensión quienes me formaron con principios y valores éticos lo cual me ha ayudado a seguir adelante para lograr obtener el camino correcto.

A MIS HERMANOS DAVID, WILLIAM, WALTER quienes han sido el motor de mi vida para seguir adelante, me siento afortunada de tener los hermanos que DIOS me permitió porque gracias he tenido fortaleza de no decaer.

A MI NOVIO ELKIN quien me brindo su ayuda fundamental a estar conmigo en los momentos cuando más lo necesitaba este proyecto no fue fácil pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde lo permitieran.

A MIS DOCENTES: JESÚS DAVID Y GUILLERMO ALARIO quienes con su apoyo incondicional y sabiduría fueron mi guía durante el proceso de formación profesional para así lograr hacer realidad mi sueño de ser una emprendedora.

A MIS AMIGOS, quienes formaron parte de mi vida profesional gracias a la ayuda de trabajar en equipo logramos nuestros sueños, metas y objetivos.

DEDICATORIA DE CARMEN

-A DIOS por haberme dado la fortaleza, sabiduría y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio para poder realizar este sueño de ser profesional.

-A MIS PADRES MÁXIMO Y CRUZ Por haberme apoyado en todo momento, y por su constante motivación, porque gracias a esos valores que siempre me enseñaron hoy puedo decir que todas las metas que uno se proponga en la vida agarrada de la mano de DIOS se pueden realizar.

-A MIS HIJOS FRANCISCO Y MELANNY el cual han sido mi motor para salir adelante.

-A MI FAMILIA por haberme tenido siempre en sus oraciones las cuales me llenaron de mucha fortaleza para seguir adelante, en especial mi abuela FRANCISCA, MIS HERMANOS y mis tías SILVIA y CLAUDINA por sus consejos sabios, mujeres de ejemplo, quienes me hacen sentir una persona capaz de enfrentar cualquier obstáculo.

-A MIS AMIGOS(A) Que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional y que hasta ahora, seguimos siendo amigos, y en especial a WALTER quien ha sido una persona de apoyo para mi formación profesional.

A MIS MAESTROS quienes me enseñaron las bases fundamentales de mi carrera y en especial al profesor JESUS DAVID Y REINOLD quienes nos brindaron paciencia y dedicación en nuestra formación profesional.

DEDICATORIA DE ELKIN

A DIOS la gloria y la honra sea para él, ya que fue el que intercedió en mi para que yo pudiera dejar mis miedos y poder afrontar mi capacidad de conocimientos para poder aportar en la realización de este proyecto, también siendo el motor de mi vida el que coordina a conseguir mis metas.

A MIS TIAS por haberme apoyado a no dejar de estudiar y a sentar cabeza para seguir adelante y por sus consejos que de mucha importancia tuvieron para mi vida de igual manera por su apoyo económico el cual me permitía no quedarme estancado en los semestres de la universidad.

A MI NOVIA, la cual nunca me ha dejado solo en este proceso de formación y la que sus conocimientos han servido de mucho valor para mi vida con la que su paciencia y amabilidad me transmitía seguridad a la hora afrontar las actividades de la universidad.

A MIS DOCENTES, por ser ellos quienes se tomaron su laborioso trabajo de transmitirme sus diversos conocimientos; especialmente del campo y de los temas que corresponden a mi profesión pero además de eso han sido ellos quienes han sabido encaminarme por el camino correcto.

A MIS AMIGOS DE LA UNIVERSIDAD quienes entre todos hemos hecho parte de un trabajo en equipo para lograr nuestros sueños y cumplir nuestra meta.

AGRADECIMIENTOS

Los autores de la presente investigación, presentan sus agradecimientos:

- A Walter Dávila por su espíritu de colaboración y ayuda en el proyecto.

-A la Universidad De Cartagena quien me abrió las puertas para formarme y muy pronto otorgarme el título de administración de empresas.

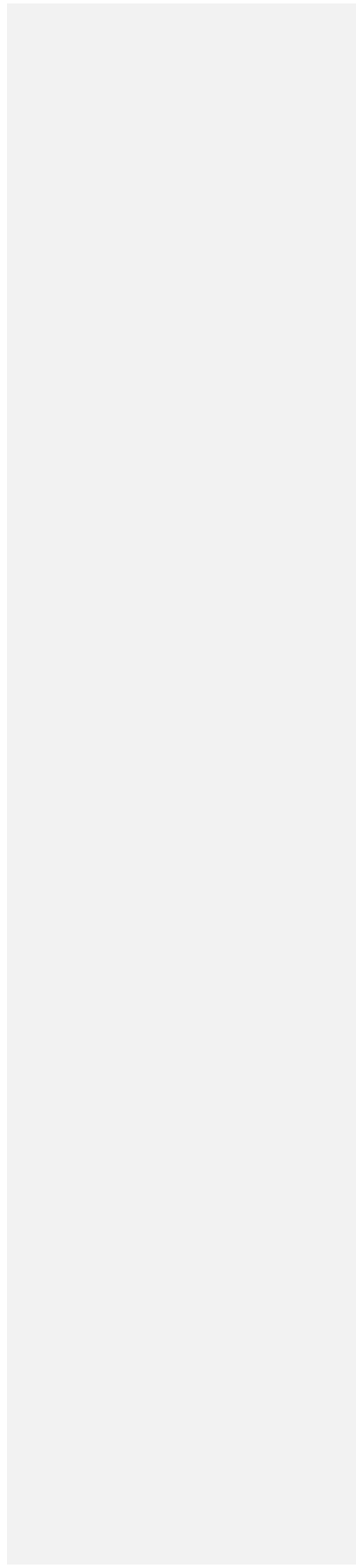
-A la Empresa COOPIDROGAS por brindarme su confianza y así mismo darme información para que hoy este proyecto fuese un hecho.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	17
0. ANTEPROYECTO DE INVESTIGACION.....	19
0.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
0.1.1 Descripción del Problema.....	19
0.1.2 Formulación del Problema.....	21
0.2 OBJETIVOS.....	22
0.2.1 Objetivo General.....	22
0.2.2Objetivos Específicos.....	22
0.3 JUSTIFICACION.....	23
0.4 MARCO REFERENCIAL.....	25
0.4.1 Marco teórico	25
0.4.1.1 Capital Social.....	26
0.4.1.2. Gestión Humana.....	32
0.4.1.3. Relaciones entre la forma de Capital Social, Gestión Humana y Confianza.....	35
0.4.1.4. Procesos de Gestión Humana en la empresa, Objeto De Estudio	36
0.4.1.5. Planificación y Organización del Área De Gestión Humana.....	37

00.4.1.6. Planeación Estratégica de la Gestión Humana.....	37
0.5. Marco contextual.....	38
	Pág.
0.6 DISEÑO METODOLOGICO.....	49
0.6.1 Estrategia Metodológica.....	49
0.6.2 Tipo de Investigación.....	52
0.6.3 Población y Muestra.....	53
0.6.4 Población objeto de estudio.....	53
0.6.5 Definición de variables de identificación y de clasificación.....	54
0.6.6 Diseño de instrumentos de recolección de información.....	54
0.6.7 Diseño del procesamiento de los datos.....	55
0.6.8 Diseño del trabajo de campo.....	55
0.6.9 Recolección y procesamiento de datos.....	56
0.6.9.1 Digitación, depuración y procesamiento de datos.....	56
0.6.10 Análisis de los resultados de la investigación.....	57
1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	57

1.1. DIAGNÓSTICO Y DESCRIPCIÓN DE LOS MACROPROCESOS DE GESTIÓN HUMANA, AL INTERIOR DE LA EMPRESA COOPIDROGAS.....	58
1.1.1 Análisis del proceso de selección del personal a trabajar.....	58
1.1.2. Diseñar un plan de acción que permita garantizar la confianza de sus clientes, en el manejo de un buen servicio.....	59
	Pág.
1.1.3. Desarrollo de cursos de capacitación, al personal contratado.....	60
1.1.4. Clima de confianza entre sus empleados.....	60
1.2. SISTEMAS DE EMPODERAMIENTO DE CAPITAL SOCIAL, EN LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO.....	61
1.2.1 Solidaridad.....	61
1.2.2. Gratitud.....	61
1.2.3. Confianza.....	62
1.2.4. La Evaluación De Desempeño Y La Gestión Del Talento Humano Dentro De La Empresa COOPIDROGAS.....	62
1.3. ANALISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DE LAS ENCUESTAS, AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS PROPUESTOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	64
REFLEXIONES.....	73
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES.....	81
BIBLIOGRAFIA.....	83
ANEXOS.....	85



LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 1. Organigrama de la Gestión Humana.....	30
Figura N° 2. Logo de la empresa COOPIDROGAS.....	36
Figura N° 3: Bodega antigua de la empresa COOPIDROGAS.....	38
Figura N° 4. Sede Entre Ríos, data de 1977.....	39
Figura N° 5. Estructura Organizacional de la empresa COOPIDROGAS.....	44
Figura N°6. Muestra probabilística, interrogante N°1.....	62
Figura N°7. Muestra probabilística, interrogante N°2.....	63
Figura N°8. Muestra probabilística, interrogante N°3.....	64
Figura N°9. Muestra probabilística, interrogante N°4.....	65
Figura N°10. Muestra probabilística, interrogante N°5.....	66
Figura N°11. Muestra probabilística, interrogante N°6.....	67

Figura N°12. Muestra probabilística, interrogante N°7.....68

Figura N°13. Muestra probabilística, interrogante N°8.....69

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Características del Capital social en las organizaciones.....	25
Tabla N° 2: Algunas teorías de la gestión humana.....	31
Tabla N° 3. Evaluación del rendimiento de la gestión humana.....	32
Tabla N° 4. Variables de Identificación.....	50

RESUMEN

Por medio de esta reseña, nos damos cuenta que la empresa de COOPIDROGAS deposita valores en sus afiliados para que así de igual manera sea reflejado hacia otras personas; la confianza para que los recursos humanos tengan una gran disposición de ánimo por el cual desempeñar las labores eficazmente, dentro de esta organización. Con base a lo anterior cabe decir que es de suma importancia que los clientes internos, como los externos se encuentren totalmente satisfechos, así de esta manera se consoliden la empresa por mucho tiempo; ya que la prioridad basada en los valores es visionar de mejor manera la trascendencia de brindar un mejor servicio no solo los afiliados, si no a la comunidad en general; ya que es un organismo Cooperativo que tiene como misión impulsar el desarrollo empresarial y gerencial del droguista detallista, dignificando su labor de forma tal que contribuya a su fortalecimiento y permanencia en el mercado procurando la satisfacción de sus asociados(as) al ofrecerles servicios con valor agregado y de alta calidad, que asegure su lealtad y sentido de pertenencia con la entidad, participando en forma activa en el desarrollo de la economía solidaria y del sector Salud en beneficio de la comunidad en general.

Palabras claves: Capital social, gestión humana y confianza.

ABSTRACT

COOPIDROGAS is a legal entity under private law, a cooperative organization of the first degree that is part of the Solidarity Economy Entities, a non-profit associative company, of variable and unlimited assets, of limited liability that provides multiple integrated services to its members, whose number is also variable and is governed by the current legal provisions and especially by the cooperative legislation and the Solidarity Economy, as well as the principles, values and administrative foundations hosted by the International Cooperative Alliance (ACI).

Key Words:

Social capital, Human management, trust.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio investigativo, parte de elaborar un estudio analítico del papel que juega la gestión humana, el capital social y la confianza en la empresa de COOPIDROGAS, dentro del municipio de Mompox, en el Departamento de Bolívar, ya que sabemos que esta empresa es una organización del sector cooperativo, de primer grado, de responsabilidad limitada, de número de asociados y de patrimonio social variable e ilimitado, conformada por personas naturales y jurídicas que tienen la condición de ser droguista detallistas minoristas, a quienes les presta servicios relacionados con su actividad, así como también para satisfacerles sus necesidades económicas, sociales y culturales.

Por lo tanto se hace necesario, realizar un estudio pertinente, partiendo de la siguiente formulación del problema, que surge en esta investigación: ¿Cuáles deben ser los procesos de Gestión Humana idóneos, por los cuales, la empresa COOPIDROGAS, tenga un mayor grado de competitividad, frente a otros droguistas, dentro del Municipio de Mompox (Bol.)? ;es así que desde su primera fase investigativa, la cual, nos enfocamos por definir el problema, que aquí se expone con la presente formulación del mismo, se realiza una descripción con el fin de abrir las puertas para el desarrollo de dicha investigación y así mismo plantear la justificación, pues en ella se resalta la importancia para que el equipo investigativo, a través de los planteamientos analíticos expongan el porque de esta misma.

Para la segunda fase, se tuvo en cuenta, los lineamientos teóricos, basados en la interpretación analítica de los autores versados en el tema e interpretados por el equipo de investigación, plasmado en el marco conceptual, el cual, es el centro de la investigación

porque de ahí se desprenden, el enfoque investigativo de la propuesta planteada basados en tres ramas muy importantes que son: la gestión humana, el capital social y la confianza, debido a que se desarrollara toda la temática propuesta, basados a partir de estas bases fundamentales dentro de la problemática que se ha planteado y que cabe reiterar es la vértebra de esta propuesta; por ello siguiendo con esta investigación, resaltamos nuestro esfuerzo por medio de la exposición de los resultados que surgieron con esta propuesta, ya que al analizar y describir los acontecimientos en las empresas de hoy, como manejan el proceso del capital social, gestión humana y confianza; se pudo realizar un aporte y contribuir en mejorar dentro del área urbana (Municipio de Mompox), donde se encuentra esta empresa COOPIDROGAS, este proceso de Gestión Humana.

Por último, observamos el comportamiento de los dos enfoques (capital social, gestión humana y confianza), importantes para la realización de esta propuesta, debido a que con ello se pudo observar como hacen los empresarios para manejar o infiltrar los procesos de gestión humana, capital social y confianza en la empresa de COOPIDROGAS

0. ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN

0.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

0.1.1. Descripción del Problema.

La Empresa COOPIDROGAS, surge en el mundo competitivo, debido a que varios droguistas detallistas, exactamente veinte (20), se vieron afectados por los bajos índices de comercialización de sus artículos, y ante la situación dificultosa de comprar directamente a los laboratorios; a través de los años, ya se configura como una empresa de competitividad y es cuando droguistas minoristas del municipio de Mompox (Bol.), a partir del año 2014, unen sus esfuerzos para hacer parte de este engranaje empresarial; y en la cual, hacen reclutamientos de personal que no son idóneos para el manejo del área que estos realizan, ya que en su mayoría el proceso de Gestión Humana, no se encuentra debidamente verificado; he ahí que surge muchas veces cambio de personal o inclusive, los empleados que llegan desertan porque no tienen los conocimientos apropiados para enfrentarse al cliente que frecuenta esta droguería.

Respecto al manejo del personal contratado, los autores han podido notar que se debe manejar los tres aspectos principales en el área de esta empresa, como son el capital social, gestión humana y confianza, ya que con ello, conlleva a que la calidad en el servicio, la atención y la capacitación del personal, ayuda sobre manera a encontrarse en el mundo de la competitividad del sector droguistas.

Atendiendo lo anteriormente planteado el autor Anthony (2008), expresa: “desde la óptica del derecho mercantil y la contabilidad, el capital social, es el importe monetario, o el valor de los bienes que los socios o accionistas de una sociedad le ceden a ésta sin derecho de devolución y que queda contabilizado en una partida contable del mismo nombre. Lo que identifica los derechos de los socios según su participación y, asimismo, cumple una función de garantía frente a terceros dado que constituye punto de referencia para exigir la efectiva aportación patrimonial a la sociedad y la retención del patrimonio existente hasta cubrir la cifra del capital social repartiendo entre los socios la diferencia restante de los beneficios de la sociedad”. (p.76-78)

Lo cual significa que el capital social, es un recurso pasivo que representa una deuda de la sociedad frente a los socios, originada por los aportes que éstos realizan para el desarrollo de las actividades económicas contempladas en el objeto social; esto significa que la Gestión Humana también, constituye el cimiento del desarrollo empresarial puesto que el mayor capital de las organizaciones es la persona, como ejecutora de las labores u ocupaciones, de manera individual o en equipo, que gestan sus logros o resultados y he aquí que esta centrado y focalizado el problema que en estas líneas se concentra.

La Gestión Humana, se desarrolla en las organizaciones teniendo como referencia la satisfacción de su cliente, cuidando que el producto o servicio cumpla con las normas de calidad ISO 9.000, en sus diferentes componentes de su familia, como se desarrolló en el presente artículo.

Ante el desolador panorama, que se observa en esta empresa COOPIDROGAS, en la ciudad de Mompox (Bol.) de la Gestión Humana, capital social y la confianza, resulta evidente, que se observe la disminución de baja densidad en las ventas y que para los suscritos, es de vital importancia para la materialización de la presente investigación, pues plantear medidas tendientes a optimizar los procesos de Gestión Humana, ayudan de una u otra forma a mantener ese estándar de calidad, que ha tenido la empresa COOPIDROGAS, a nivel nacional.

Es así que en el párrafo predicho se debe recalcar que las organizaciones deben comprometer las competencias de las personas que vincula, formar las mismas en su identificación y desarrollo de sus competencias, evaluarlas, concientizar a las mismas de sus compromisos funcionales y organizacionales así como llevar y actualizar los registros de sus colaboradores en sus educación, formación, habilidades y experiencias, todas ellas conocidas como competencias laborales.

0.1.2. Formulación Del Problema.

¿Cuáles deben ser los procesos de Capital Social, Gestión Humana y La Confianza idóneos, por los cuales, la empresa COOPIDROGAS, tenga un mayor grado de competitividad, frente a otros droguistas, dentro del Municipio de Mompox (Bol.)?

0.2. OBJETIVOS

0.2.1. Objetivo General

Elaborar un estudio de los procesos de gestión humana, que se llevan a cabo en la empresa de COOPIDROGAS de servicios en Mompox; para identificar y describir las formas de construcción de Capital Social-Confianza que se manifiestan en ellas.

0.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar cuáles fueron los orígenes, antecedentes y surgimiento de la empresa d COOPIDROGAS, a nivel nacional.
- Describir los procesos de gestión humana en la organización de COOPIDROGAS.
- Describir las formas del capital social, a través de los procesos de la gestión humana.
- Examinar a través de la recolección de datos, los procesos de la gestión humana, capital social, dentro de la empresa COOPIDROGAS, en el Municipio de Mompox (Bol.)
- Diagnosticar la realidad del factor Confianza en la empresa COOPIDROGAS, teniendo en cuenta la recolección de información.

0.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

Por medio de la siguiente investigación podemos observar los procesos de gestión humana en la organización, ya que es fundamental en la vida laboral de hoy. La fundamentación sociológica permite ampliar y profundizar los cuerpos teóricos organizacionales en ésta área específica y además, superar algunos elementos instrumentales. Para internarse en la dirección de las relaciones grupales y colectivos sociales al interior de las organizaciones para hacer más efectiva su gestión. El establecimiento de relaciones teórico-prácticas entre estos dos importantes conceptos aporta elementos de juicios conducentes a una mejor comprensión e interpretación de éstas relaciones organizacionales, contribuyendo al mejoramiento de la efectividad de los macro-procesos de la gestión humana.

El proyecto pretende integrar una visión de conocimientos con una dimensión profunda que conduzca a una concepción integral de las organizaciones, para lo cual debe basarse en consideraciones y concepciones que contribuyan al desarrollo del hombre en sus diferentes dimensiones, al de la organización y al de la sociedad en general. De esa manera se podrá plantear a futuro una relación directa entre las teorías y sus aplicaciones en las organizaciones, realzando la verdadera importancia del ser humano y su papel en el éxito de las mismas.

Para el equipo investigativo del presente estudio es importante desarrollar esta investigación por incorporarse en un tema de trascendencia económica y social y llevarlo como objeto de estudio al campo organizacional, pretendiendo con ella, a través de un profundo análisis sistemático y cualitativo las falencias en las cuales, la empresa

COOPIDROGAS, en el Municipio de Mompox, se ve afectado por la competitividad que se maneja en los demás grupos de este mismo campo y que son de otras empresas de ese mismo sector.

De igual manera, establecer si existen relación entre este y la administración de los procesos de Gestión humana conlleva a un interesante estudio que, indudablemente, repercutirá positivamente en nuestra formación y sobremanera enfocados en los procesos que a nivel de Gestión Humana, pueden enfocarse positivamente en la competencia de mercados, en el sector de las empresas de ventas de Drogas Farmacéuticas en la ciudad de Mompox (Bol.).

Así mismo, los resultados servirán para presentar advertencias, que una vez implementadas por las organizaciones, favorezcan el mejoramiento de las condiciones ambientales en términos físico-mentales de los trabajadores. Intenta, además, reconocer al ser humano de manera integral, es decir, observarlo no sólo como un medio, sino como un beneficiario de los diferentes elementos que lo rodean, tales como los procesos de producción, el empleo, la satisfacción de sus necesidades, el consumo y el control del medio ambiente.

De acuerdo a lo anteriormente planteado, se reconoce la importancia de realizar un proyecto en donde se analice a través de una caracterización profunda, un análisis temático, acompañado de autores versados en el tema de Gestión Humana, Capital Social, asociado al factor confianza

Actualmente las empresas están laborando para ser reconocidas, y en dar a conocerse como serias, por parte de sus empleados para de esta forma, aumentar su reputación como una empresa sostenible; por ello, la presente investigación será un aporte muy importante para futuras investigaciones, y apoyo de consulta para profesionales o instituciones, que deseen conocer sobre la temática planteada.

0.4.MARCO REFERENCIAL.

0.4.1. MARCO TEÓRICO

El enfoque propuesto de esta investigación está planteado y estructurado, basados en dos componentes fundamentales que son: el capital social, la gestión humana y el factor valorativo de la confianza, que hace parte del Capital Social.

Estos componentes, hacen parte de la dinámica misma de la organización, dado que imprime su importancia, en la consecución de cimentar las bases fundamentales, para lograr con ello, obtener un capital social sostenible, Los conceptos de gestión humana y gestión de calidad, en consecuencia, son complementarios y por tanto, es muy pertinente que se desarrollen los objetivos y logros, con gran creatividad, innovación, calidad, esmero, pertenencia e identidad con su empresa

0.4.1.1. CAPITAL SOCIAL

Según Bohlander (2001) "Definir al personal de la organización, diseñar puestos y equipos, desarrollar las habilidades de los trabajadores, identificar métodos para mejorar el desempeño laboral y recompensar los éxitos de los empleados, todas estas actividades que se identifican genéricamente como aspectos de la Administración de Recursos Humanos, son tan pertinentes para los gerentes de línea como para los gerentes del departamento de Recursos Humanos.

Para trabajar con las personas en forma efectiva es necesario comprender el comportamiento humano y tener conocimientos sobre los diversos sistemas y prácticas disponibles que puedan ayudar a obtener una fuerza de trabajo diestra y motivada. Al mismo tiempo, es necesario estar al corriente de aspectos económicos, tecnológicos, sociales y legales que faciliten o restrinjan los esfuerzos por alcanzar metas organizacionales". (p. 272-273)

Teniendo en cuenta lo planteado por el anterior autor, el capital social, desde el enfoque investigativo propuesto, se identificará y describirá la forma en que la empresa COOPIDROGAS genera tales procesos a través de la confianza.

Sirviendo de base lo anterior para establecer una relación entre las diferentes formas de construcción de capital social que se dan en cada uno de los procesos de gestión humana al interior de la empresa.

Por lo tanto, el concepto de capital social se ha vuelto muy popular entre académicos, consultores y funcionarios en los últimos años, se le han atribuido diversas funciones y se

ha dicho que es esencial para explicar y promover el desarrollo económico, mejorar el funcionamiento del sector público, mantener la estabilidad de los sistemas democráticos y superar la pobreza.

A continuación veremos los aspectos generales que identifican el capital social en las empresas, a continuación se presenta la siguiente tabla, para hacer más evidente el enfoque interpretativo a la misma.

Tabla N° 1: Características del Capital social en las organizaciones

Nivel	Tipo	Dimension
Micro (individuo)	Individual (las características del individuo como ente esencial. capacidad de relaciones con otros individuos).	Cognitiva Capacidades, aptitudes, valores y conducta
Macro (organización entorno)	Colectivo (cultural organizacional y existencias de redes densas con los actores sociales del entorno generación de acciones de beneficio común).	Estructural y relacional (normas de confianza y reciprocidad intercambio de recursos colaboración y solidaridad tanto en el ambiente y organizacional como en el externo)

Fuente: www.acimed.sld.cu/index.php/acimed/article/view/802/525

Uno de los conceptos más atractivos que han aparecido en las últimas décadas en las ciencias sociales ha sido el del Capital Social. Este cobija algo que intuitivamente todos sospechábamos, que las relaciones entre las personas tenían un valor hasta ahora desconocido, especialmente por la economía, la ciencia social hegemónica contemporánea.

Desde distintos espacios el concepto ha sido abrazado especialmente porque reconoce el valor que muy a menudo, de forma romántica, se le atribuye a comunidades pre-modernas y con ello una riqueza hasta ahora despreciada.

Si bien el concepto del Capital Social tiene raíces que arrancan con las ciencias sociales, son el planteamiento de Coleman (1988) y especialmente el de Putnam (1993) el que trae el concepto al lugar dominante que ocupa hoy, tanto que las agencias internacionales, especialmente el Banco Mundial, lo toman en consideración en la evaluación de algunos de sus proyectos. Coleman da una definición funcional para descubrir donde hay capital social, planteando que cuando lo hay, se presenta un resultado adicional en el logro de objetivos atribuible a las relaciones entre actores, sean estos personas u organizaciones. Entre los efectos clásicos están la relación entre vecinos que vigilan los niños de un barrio y hace que estos estén más seguros, la confianza y el buen clima de trabajo que hace que la productividad de la organización sea mayor, en fin, una multitud de ocasiones que hace necesario preguntarse metodológicamente como saber donde existe tal capital y como se hace para medirlo. Coleman mismo define una agenda de investigación donde el concepto se extienda en dimensiones para comprobar los diferentes efectos de estas en la calidad del Capital social.

Según Coleman (1990), el capital social se encuentra en los planos individual y colectivo. En lo personal tiene que ver con el grado de articulación social de los individuos (en los libros de tercer grado que estudian nuestros hijos, es uno de los tres componentes de la salud integral: física, mental y social). En lo colectivo” este capital se refiere a las normas de no agresión, el cuidado por el semejante” (p. 302)

Putnam (citado en Urteaga, 2013), el cual plantea la asociación del capital social con confianza, normas, y las redes que están asociadas con las organizaciones sociales. “Putnam cree que el capital social es la característica de una sociedad que puede ayudar a las interacciones y mejorar la eficiencia” (p. 44-48)

Esto hace pensar que el capital social, está inmerso dentro de la confianza que es depositada por el mismo empresario y que esta crea en sí mismo, para lo cual es uno de los enfoques principales dentro de la estructura de los procesos de Gestión Humana.

Según Newton (1997), el capital social lo constituyen las actitudes y valores que ayudan a las personas a trascender relaciones conflictivas y competitivas para conformar relaciones de cooperación.(p.76) Esto indica que el capital social esta conformados por valores y principios fundamentales que ayudan a mejorar las relaciones en las empresas

Para Bass (1998), “el capital social estimula la solidaridad y ayuda a superar las fallas de mercado a través de acciones colectivas y el uso comunitario de los recursos”. (p.65)

Si bien nos damos cuenta que el capital social es incentivar al trabajador de la empresa para que tenga un mejor resultado.

Según Ocampo (2003), “la persistencia de la pobreza y la desigualdad plantea urgencias éticas y políticas para actuar en su superación y el capital social es una herramienta destinada a incrementar la eficacia de las políticas de lucha contra la pobreza” (p. 63).

Es así que el Capital Social es considerado la variable que mide la colaboración social entre los diferentes grupos de un colectivo humano, y el uso individual de las oportunidades

surgidas a partir de ello, a partir de tres fuentes principales: el afecto, la confianza mutua, las normas efectivas y las redes sociales.

El capital social mide, por tanto, la sociabilidad de un conjunto humano y aquellos aspectos que permiten que prospere la colaboración y el uso, por parte de los actores individuales, de las oportunidades que surgen en estas relaciones sociales. Una sociabilidad entendida como la capacidad para realizar trabajo conjunto, la de colaborar y llevar a cabo la acción colectiva.

Es importante, el permitir que existe un valor asociado a este engranaje temático como lo es **la confianza** que no es más como plantea Fukuyama (1995) , en su criterio teorico-logístico, que edifica las bases fundamentales “El capital social es la capacidad que nace a partir del predominio de la confianza, en una sociedad o en determinados sectores de ésta. Puede estar personificado en el grupo más pequeño y básico de la sociedad, la familia, así como en el grupo más grande de todos, la nación, y en todos sus grupos intermediarios. El capital social difiere de otras formas de capital humano en cuanto que, en general, es creado y transmitido mediante mecanismos culturales como la religión, la tradición o los hábitos históricos”. (p. 45).

Por ello se plantea que, NO es fácil realizar una definición de confianza pues no hay consenso sobre la misma; además, cada disciplina propone perspectivas diferentes para su estudio. Para Sutter y Kocher (2007), por ejemplo, la confianza se define como la buena voluntad de transferir una cantidad positiva a otra persona y esperar que esa persona responda con creces. Para Ferrary (2003) la confianza se define como un importante

lubricante de las actividades sociales. Según Boukerch, Xu y El-Khatib (2007) confianza es el grado de creencias sobre el futuro comportamiento de otras entidades, la cual se fundamenta en las experiencias pasadas de unos con la observación de las acciones de otros.

El término confianza se refiere a la opinión favorable en la que una persona o grupo es capaz de actuar de forma correcta en una determinada situación. La confianza es la seguridad que alguien tiene en otra persona o en algo. Es una cualidad propia de los seres vivos, especialmente los seres humanos, ya que aunque los animales la posean, estos lo hacen de forma instintiva, al contrario que los humanos, que confían conscientemente. Al ser algo que se hace consciente y voluntariamente, supone trabajo y esfuerzo conseguirla. A pesar de que sea costoso llegar a ella, se caracteriza por ser una emoción positiva.

Según Laurence Cornu (2005) doctora en filosofía: “la confianza es una hipótesis sobre la conducta futura del otro. Es una actitud que concierne el futuro, en la medida en que este futuro depende de la acción de otro. Es una especie de apuesta que consiste en no inquietarse del no-control del otro y del tiempo”

En realidad existen muchas teorías basadas en el término confianza entre ellas tenemos la siguiente:

Gilson (2003) plantea tres tipos de confianza: confianza altruista, confianza basada en la institución y confianza cognitiva. Cada tipo de confianza se asocia con el comportamiento de las personas en el sector salud y cómo afecta su relación con el Estado y la comunidad. Incluso, algunas observaciones y estudios experimentales demuestran que la actividad de

sonreír se relaciona con la construcción de confianza, cooperación y ganancias (Godoy, Reyes, Huanca, Tanner, Leonard, McDade y Valdez, 2005).

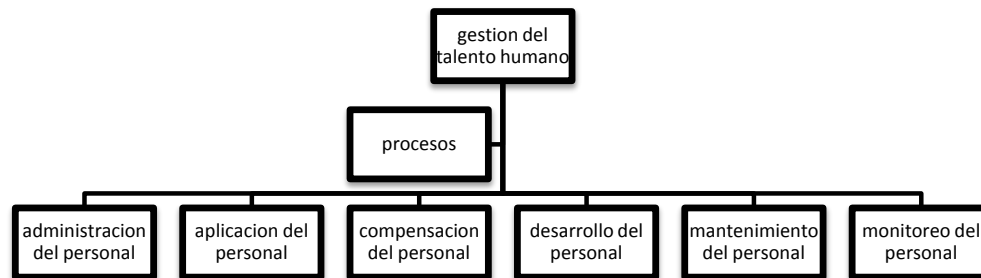
0.4.1.2. GESTIÓN HUMANA

La Gestión Humana aparece como un nuevo sistema de aprendizaje y desarrollo tecnológico y político de la gerencia moderna para dirigir y potenciar el desarrollo de competencias de las personas a través del trabajo coordinado y de la gestión de estrategias de mejoramiento.

La gestión humana ha estado relacionada con la administración del recurso humano de manera funcional y operacional, lo cual correspondió a la necesidad de administrar personal en un sistema también mecánico y paternalista con énfasis en la centralización con variados niveles jerárquicos. La intención se centraba en la administración personal de acuerdo con las labores que debería desarrollar la empresa en el logro de los objetivos propios de la producción. Y el esfuerzo de los jefes radicaba en la búsqueda de un indicador relevante en el contexto de la economía y de las finanzas, la eficiencia.

A continuación veremos el papel que juega la gestión humana en las empresas

Figura N° 1. Organigrama de la Gestión Humana



Fuente: www.monografias.com/trabajos81/gestion-del-talento-humano/gestion-del-ytalento-huamno3.shtml

Aquí observamos que la gestión humana Es el conjunto de procesos necesarios para dirigir a las personas dentro de una empresa, partiendo de la administración del personal, aplicación de persona compensación del personal, desarrollo del personal, mantenimiento del personal.

También se puede notar que la gestión humana significa conquistar y mantener personas dentro de la organización que trabajen y den lo máximo de sí mismos con actitud positiva y favorable para lograr los objetivos y metas de la empresa

Tabla N° 2: Algunas teorías de la gestión humana.

Sheppeck y Militello(2000)	y	Desarrollo del desempeño superior de empleados respaldo para fomentar la motivacion Consolidacion comportamientos productivos especificos organización del mercado laboral
Gomez-Mejia,Balkin	y	Atencion a la gente desarrollo de herramienetas y tecnicas

kardin (1997)	fucionales socio estrategico
Wintermantel y mattimore(1997)	Prohibición de servicios al cliente procesos y sistemas funcionales formulacion estrategica de las organizaciones creaciony utilizacion del capital intelectual
Ulrich(1997)	Experto administrativo defensor del empleo agente d ecambio socio estrategico
Buyens y de Vos (1999)	Proceso decisorio apoyos a gerente de linea implementacion de practicas de alto rendimiento

Fuente: Tomada de Tesis de Grado realizado por Ernesto Zabadilla.(2011).

El área de gestión humana es considerada un recurso organizacional clasificado dentro de los activos intangibles (Barney y Wright, 1998), importante en el logro de capacidades distintivas de la empresa, por cuanto no basta implementar prácticas de alto rendimiento si no existe detrás de ellas una dirección de gestión humana bien estructurada que las respalde, las integre y las sustente (Becker et al., 1998; Buyens y De Vos, 1999).

Tabla N° 3. Evaluación del rendimiento de la gestión humana

Objetivos enfocados a mejorar la productividad	Análisis de gestionamiento de la productividad.
Validación del contenido de rendimiento	Metodología basada en los contenidos adicionados a la estrategia de gestionamiento.
Clasificación	Seguimiento a los procesos en gestión.
Resultados pertinentes.	Probabilidad de las ejecuciones realizadas dentro de la empresa.
Favorabilidad de la metodología.	Condicionamiento evaluativo, de las características dadas en los procesos logísticos dentro de la empresa.

Fuente: Realizado por los autores de esta investigación.

0.4.1.3. Relaciones entre las formas de Capital Social, Gestión Humana Y Confianza

Como parte final del marco o contexto teórico se trata de incorporar alusiones teóricas al campo del trabajo, relacionar el concepto de capital social ya descrito arriba, con base en sus componentes, elementos, formas, entre otros, con el contexto organizacional, para de ésta manera facilitar un acercamiento con la gestión humana, la cual tiene un valor fundamental que es la confianza, que tiene pertinencia total con dicho contexto.

A continuación, se referencian textos puntuales que servirán de guía conceptual, luego del trabajo de campo, para sacar conclusiones y establecer eventuales hipótesis respecto a los tres conceptos objeto de estudio.

Al respecto Fukuyama (2003,) es muy significativa en tal sentido cuando afirma que : “en el ámbito de la organización, la creación de capital social no Es tan diferente de la creación de la gestión humana: esto se consigue mediante la Educación, y por lo tanto, exige inversiones en capacitación y una infraestructura Institucional donde pueda impartirse. A diferencia de la gestión humano convencional, que entraña la transmisión de ciertas aptitudes y conocimientos específicos, el capital social exige inculcar normas y valores como lo es la confianza, esto suele conseguirse mediante el hábito, la experiencia compartida y el ejemplo de liderazgo.(p.44)

0.4.1.4. Procesos de Gestión Humana en la empresa, Objeto De Estudio.

Los procesos que se analizan en este estudio son los siguientes: Gestión humana, capital social, y la confianza que hace parte del Capital Social, en la organización de COOPIDROGAS.

De aquí en adelante se asigna la Organización de COOPIDROGA: organización asociativa solidaria como cooperativa de pequeños droguistas Ltda., además se puede señalar, que con el desarrollo de los diferentes procesos y sus respectivas actividades se encontraron los asociados a COOPIDROGAS después por unos meses lograron hacer los primeros pasos a contactarse con los laboratorios.

0.4.1.5. Planificación y Organización del Área De Gestión Humana

El primer proceso que se denominan Planificación y Organización del Área de Gestión Humana, el cual tiene como objetivo la preparación y definición de las actividades del área necesarias para el buen funcionamiento y desarrollo de las mismas. En este se describen los procesos de planeación estratégica del talento humano, la definición de políticas en talento humano, la definición del marco legal que cubre al trabajador y el análisis y diseño de los cargos, acordes con la clasificación de los procesos reseñados arriba.

Por medio de esta planificación podemos esperar que los empleados tengan un excelente desempeño eficaz, y así logren la estabilidad laboral como punto de equilibrio competitivo, con las actividades correspondientes del área de gestión humana

Este punto anterior, aclarara como se llevan a cabo las funciones correctamente en la empresa de COOPIDROGAS para esto se estableció la planificación por parte del área de gestión humana.

0.4.1.6. Planeación Estratégica de la Gestión Humana

Como puede observarse en el anterior punto de caracterización de la organización objeto de estudio, en su totalidad desarrolla un plan estratégico, conducente a direccionar la gestión humana y el capital social en la organización. Son conscientes de la necesidad de un plan estratégico que direcciona sus procesos y que oriente todas sus actividades y operaciones para garantizar un desarrollo sostenible para mantenerse en el mercado. Estos procesos estratégicos son fijados para incrementar la cantidad de clientes.

Por medio de la encuesta, se relacionaron los objetivos de la organización como velar por el Bienestar de la seguridad de sus empleados y familiares de los mismos y jubilados en lo relacionado con la salud, pensiones y los riesgos profesionales, ejecutar los actos administrativos – acuerdos, resoluciones, tales como sueldos, salarios, y todas las prestaciones que tienen derecho los empleados, entre otros.

Para el logro de estos objetivos que están en los planes de la organización, deben llevarse a cabo plasmado, que fueron dados a conocer por medio de la encuesta y de los cuales podemos mencionar los siguientes:

Para los procesos de selección (personal de empleados y/o trabajadores oficiales), que prestan un servicio en la organización de COOPIDRORAS, el área de gestión humana requiere de capacitación, para tal manera lograr la coordinación, supervisión de los empleados,

En este plan que tienen que ver con los procesos de capacitación de los empleado para detectar sus necesidades de la gestión humana como entrenamiento, sobre el capital social, gestión humana y resaltar el valor confianza.

Se complementan con el plan de capacitación, en la organización de COOPIDROGAS, por medio de la motivación acerca de la confianza, como seguridad para el desarrollo de la empresa de COOPIDROGAS incluye el sistema de afiliación, y bienestar de los afiliados y familiares de los mismos

Para finalizar, se debe destacar la sentencia de Sánchez (2007), quien en ella afirma:

“La gestión humana, como teoría y práctica, es el resultado de “una conducta racional” de medios fines; la sociología se centra, entonces, en las consecuencias no buscadas de tal acción deliberada. Esto implicaría plantearla relación que se construye así: de las teorías y prácticas de la gestión humana a sus consecuencias no buscadas.

Este artículo propone plantearla relación causal inversa: a partir del reconocimiento de las redes sociales y otras estructuras sociales mayores, identificar su impacto sobre la gestión humana”.

Con la cita anterior se pretende establecer la necesidad de un estrecho vínculo, de carácter sistémico, entre la gestión humana y el capital social al interior de todas las organizaciones como estrategia de cambios organizacional y social.

0.4.1.7.La Evaluación De Desempeño Y La Gestión Del Talento Humano Dentro De La Empresa COOPIDROGAS.

Dentro del clima de trabajo, existe a final de cada trimestre, dentro de la empresa COOPIDROGAS, una evaluación de desempeño, que ayuda a que la gestión humana, al interior apunte y conlleve a que los inconvenientes que se han manifestado anteriormente,

sean subsanados a través de una metodología ya implementada al interior, y es realizar una introspección del cómo se está desarrollando en el trabajo el empleado; de igual forma, así mismo, esto es recíproco, pues la persona a cargo, el gerente, también es evaluado; este índice de confiabilidad y reciprocidad, al interior de la empresa, ha ayudado a consolidar los lazos de asertividad, con miras a crear dentro de la organización, mucha empatía, que traduce en un compromiso serio, por sacar a la empresa adelante.

Entender el concepto claro sobre lo que es una evaluación de desempeño, se debe enunciar a los autores Pardo y Luna (2007, p. 230) que esbozan el siguiente análisis: “la evaluación del rendimiento es un punto crítico de la organización por sus implicaciones y su carácter en cierta medida subjetiva. Cualquiera persona se siente directa y profundamente afectada por todo tipo de valoración que se haga de su comportamiento, por lo que las empresas han de prestar especial atención a garantizar un proceso de evaluación riguroso y fiable. La inequidad en la aplicación del sistema puede generar problemas de clima laboral, e incluso que algunos empleados que se sienten injustamente evaluados pueden abandonar la empresa”.(p.230)

Sin dudas, los avances significativos que ha obtenido la empresa al interior de esta ha consolidado la Gestión Humana, al interior de esta, pues a pesar que las personas que trabajan al interior de esta tienen experiencia laboral y experticia en el manejo de los medicamentos, ayuda de gran manera y cabe destacar, resaltando la importancia de la preocupación en la cual, se preocupan los empleados por capacitarse y estar pendiente de las novedades; es por ello, que si dista un poco de las observaciones que se han suministrado, es

decir con la selección del personal, además de ello debe notarse la experiencia que han adquirido en este mundo laboral.

Tomando como base, a manera de finalización de este enfoque, y tomando lo que afirma Sanchez (2007) “La gestión humana, como teoría y práctica, es el resultado de “una conducta racional” de medios fines; la sociología se centra, entonces, en las consecuencias no buscadas de tal acción deliberada. Esto implicaría plantearla relación que se construye así: de las teorías y prácticas de la gestión humana a sus consecuencias no buscadas. Este artículo propone plantearla relación causal inversa: a partir del reconocimiento de las redes sociales y otras estructuras sociales mayores, identificar su impacto sobre la gestión humana”.

Se observa también, con ello, que los macro-procesos de Gestión Humana, al interior de la empresa COOPIDROGAS, están identificados, pero debe buscarse con ello que se enfatice más en la cultura de continuar con el aprendizaje y ayudar a que este aprendizaje social y enfático, ayuda a que la empresa, objeto de estudio focalizada en la ciudad de Mompox (Bol), se centre a implementar factores que contribuyan a generar y sean convertibles en Capital Social, para el avance y asentamiento de esta empresa en esta ciudad focalizada

0.5. MARCO CONTEXTUAL: CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA, OBJETO DE INVESTIGACION.

0.5.1. Caracterización de COOPIDROGAS

Este es logo de la empresa COOPIDROGAS, que se encuentra como forma de identificación de la misma, el cual se encontró en su página de internet.

Figura N° 2: Logo de la empresa COOPIDROGAS.



Fuente: www.coopidrogas.co

0.5.2. Breve reseña histórica

La historia de COOPIDROGAS se inició el 20 de junio de 1969, fecha en la que 20 droguistas detallistas de Bogotá, afectados por los bajos márgenes de comercialización que recibían de los distribuidores de medicamentos y ante la dificultad de comprar directamente a los laboratorios, por el poco volumen individual de sus operaciones, optaron por crear una empresa asociativa solidaria, que denominaron Cooperativa de Pequeños Droguistas Ltda. (COPIDROGAS), la cual fue reconocida como persona jurídica sin ánimo de lucro por la Superintendencia Nacional de Cooperativas, mediante Resolución No. 907 del 20 de noviembre del mismo año.

Unos meses después, los directivos de la naciente cooperativa hicieron los primeros contactos con los laboratorios para adquirir directamente de estos los productos que requerían los asociados, quienes al principio fueron literalmente unos toderos, ya que se encargaban de manejar los pedidos, separar las mercancías y llevarlas personalmente a las droguerías, y desarrollar la mayor parte de las funciones administrativas. Todas estas labores se ejecutaban improvisadamente en un pequeño local ubicado en el sector de Chapinero de la capital colombiana, donde las cajas de cartón en las que llegaban los productos servían como escritorios. Estas dificultades se superaron paulatinamente

gracias al espíritu de solidaridad que animaba a estos emprendedores y al convencimiento de que la unión y el esfuerzo mutuo les permitirían importantes beneficios económicos y sociales.

0.5.3. Antecedentes e Historia de la Cooperativa COOPIDROGAS.

Los primeros cinco años de la Cooperativa fueron duros, por lo que vivió muchos inconvenientes para adquirir unas instalaciones más adecuadas, acordes con el crecimiento de sus operaciones. Finalmente, este sueño se hizo realidad gracias a un incremento importante de asociados y, por ende, de los aportes. Al comienzo se alquilaron unas oficinas contiguas al lugar donde se iniciaron las operaciones para poder ampliar el espacio de la bodega.

En 1975 empezó a funcionar la sección de Ahorro y Crédito, que se convirtió en un servicio de mucha importancia para los asociados, ya que gracias a la captación de dinero se les pudieron otorgar préstamos para atender oportunamente el pago de sus facturas y contar con un mejor capital de trabajo. También se crearon los servicios de previsión social, a través de los cuales se ofrecían a los asociados pólizas de seguros y de medicina pre-pagada contratadas con compañías especializadas reconocidas.

Figura N° 3: Bodega antigua de la empresa COOPIDROGAS.



Fuente: www.coopidrogas.co

0.5.4. Primera Sede Propia de la empresa COOPIDROGAS.

En este segundo lustro hubo un incremento considerable de las afiliaciones, por lo que las instalaciones y las líneas telefónicas eran insuficientes para satisfacer la demanda existente; ante esta situación, los directivos de la Cooperativa decidieron, en 1978, comprar unas bodegas de 6.000 metros cuadrados en el sector de Entre Ríos, las cuales, dos años más tarde ya eran insuficientes y tuvieron que ser ampliadas en más de 450 metros.

El desarrollo alcanzado por la Cooperativa a partir de la compra de la sede propia fue extraordinario, los droguistas detallistas de Cundinamarca, Boyacá, Meta, Tolima, Eje Cafetero, Norte del Valle y Nariño, se vincularon como asociados, por lo que fue necesario modificar la razón social para denominarse Cooperativa Nacional de Droguistas Detallistas. Al finalizar la década de los años 80, se logra por completo la consolidación empresarial de COPIDROGAS, que además de los servicios de mercadeo, ahorro y crédito, y previsión y seguridad social, ofrece actividades educativas para impulsar la formación y capacitación de los asociados, así como actividades de bienestar, recreación y deporte para ellos y su familia.

Figura N° 4. Sede Entre Ríos, data de 1977



Fuente: www.coopidrogas.co

0.5.5. Bases objetivas, a nivel nacional de la empresa COOPIDROGAS: Misión y Visión.

Para los autores Fleitman Jack, McGraw Hill, (2000) el concepto de misión es más usual y suele ser definido como el modo en que los empresarios, líderes y ejecutivos deciden hacer realidad su visión.(p. 283)

Es importante, para los autores tener estos conceptos claros, en otras palabras, una visión estratégica y una misión de los negocios orientados hacia el futuro equivalen esencialmente tener metas que ayuden a cimentar la empresa.

Por ello, la **Misión** de la empresa COOPIDROGAS, se resalta en lo siguiente:

La Cooperativa Nacional de Droguistas Detallistas (COOPIDROGAS), es una empresa asociativa de la economía solidaria, sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo proteger y propender por el desarrollo empresarial y la dignificación del droguista detallista, para lo cual efectúa la distribución de bienes en las mejores condiciones de precio, calidad, surtido y abastecimiento que demandan los consumidores en los establecimientos de sus asociados, a los cuales les presta otros servicios complementarios con valor agregado y de alta calidad.

En cumplimiento de su misión, COOPIDROGAS procura satisfacer las necesidades de carácter económico, personal y familiar de los asociados para mejorar su bienestar comercial, social y cultural, sobre la base de la ayuda mutua y de los demás principios y valores cooperativos, con una participación activa en los sectores solidario y de la salud, para que con su acción y la de sus afiliados se beneficie también la comunidad en general.

La **Visión** de COOPIDROGAS, hace su fundamentación en lo siguiente: COOPIDROGAS será la organización más importante, líder, eficiente y sólida de la distribución de productos farmacéuticos y populares en Colombia, especializada en atención de droguerías y reconocida nacionalmente como una entidad con los más altos estándares de calidad en el servicio y orientada hacia la satisfacción de los asociados, de los clientes internos y externos.

Las droguerías de nuestros asociados (as) serán reconocidas por los consumidores finales como la cadena de farmacias detallistas más ética, confiable, moderna, organizada y con el mejor servicio al cliente del país

0.5.6. Valores institucionales de la Cooperativa COOPIDROGAS

Basados en lo que se encuentra cimentado y publicado en su página en internet, el cual ratifica que “Estos valores deben guiar el comportamiento de la Cooperativa y recogen los que la Alianza Cooperativa Internacional adoptó para este tipo de entidades:

Solidaridad, Equidad, Democracia, Honestidad, Responsabilidad social, Lealtad, Responsabilidad propia, Respeto, Disciplina, Ética

0.5.7. Principios que imperan en la Cooperativa COOPIDROGAS

Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos. Principio de finalidad.

Principio de libertad.

Principio de veracidad o calidad.

Principio de transparencia.

Principio de acceso y circulación restringida. Principio de seguridad.

Principio de confidencialidad

0.5.8. Objetivos Estratégicos y perspectivas focalizadas en la empresa COOPIDROGAS

COOPIDROGAS formula sus objetivos corporativos con base en cinco perspectivas fundamentales: Financiera, Clientes, Procesos Internos y Aprendizaje e Innovación.

- a. Mantener una rentabilidad adecuada: Perspectiva financiera
- b. Propender que los recursos con los que cuenta la EMPRESA, generen un retorno sostenible que esté acorde con las expectativas de nuestros accionistas.
- c. Satisfacer las necesidades y atender las expectativas de nuestros AFILIADOS
Perspectiva Clientes
- d. Ser innovadores en la generación de estrategias comerciales que satisfagan plenamente las necesidades de nuestros clientes y superen sus expectativas.
- e. Maximizar el valor de La relación con el cliente y usuario: Perspectiva Clientes
- f. Aprovechar al máximo nuestras fortalezas corporativas y nuestra capacidad de negociación en pro del desarrollo de nuevas líneas de negocios afines, que redunden en beneficios económicos para la Compañía.

- g. Lograr la excelencia operacional: Perspectiva Procesos Internos
- h. Fomentar y alcanzar la excelencia en todos nuestros procesos, utilizando eficientemente los recursos y la tecnología adecuada.
- i. Consolidar una EMPRESA dinámica y flexible, promoviendo el desarrollo humano de nuestros colaboradores: Perspectiva Aprendizaje e Innovación
- j. Cimentar una estructura organizacional flexible y dinámica a través del desarrollo integral de colaboradores motivados y comprometidos con los objetivos corporativos de nuestra EMPRESA
- k. En COOPIDROGAS S.A estamos comprometidos con la calidad del servicio, la mejora continua, la efectividad de nuestros procesos y la responsabilidad social.

0.5.9. Lineamientos jurídicos establecidos en la empresa COOPIDROGAS.

COOPIDROGAS es una persona jurídica de derecho privado, organismo cooperativo de primer grado que forma parte de las entidades de la economía solidaria, empresa asociativa sin ánimo de lucro, de patrimonio variable e ilimitado, de responsabilidad limitada que presta múltiples servicios integrados a sus asociados, cuyo número también es variable y está regida por las disposiciones legales vigentes y en especial por la legislación cooperativa y la economía solidaria, así como los principios, valores y fundamentos administrativos acogidos por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI).

0.5.10. Figura N° 5. Estructura Organizacional de la empresa COOPIDROGAS



Fuente: Tomado de la Página de internet de COOPIDROGAS.com.co

0.5.11. Objetivo Estratégico de la Gestión Humana

Consolidación de una cultura de Valor Agregado para incrementar la productividad y competir.

0.5.12. Sistema Estratégico de Gestión Humana

Es Identificar al personal clave y fortalecer sus competencias con el fin de ejecutar la estrategia del negocio satisfactoriamente. Reubicar recursos para alinear el talento con procesos y prácticas nuevas o perfeccionadas. Hacer seguimiento al desempeño del talento frente a la nueva estrategia, para crear ventajas competitivas sostenibles que hagan realidad objetivos estratégicos, teniendo como eje central las competencias estratégicas clave en cada uno de los procesos.

0.5.13. Metas estratégicas de negocio

-Atención efectiva a los clientes

- Mejoramiento continuo de la confianza
- Aprovechamiento y control de la gestión humana
- Confianza y seguridad en los procesos de gestión humana
- Fidelización y satisfacción de clientes

0.5.14. Objetivos Estratégicos de Gestión Humana

-Promover la cultura de autogestión, autocontrol y autoevaluación en busca de mejores prácticas de gestión humana.

- Simplificación de los procesos en la gestión humana

Adoptar los mecanismos de la confianza para que optimicen la evaluación del desempeño laboral de la gestión humana.

- Promover el dominio en la confianza y los procesos y mejoramiento del capital social.

0.6 DISEÑO METODOLÓGICO

0.6.1. Estrategia Metodológica

Por medio de esta investigación se plantea el capital social, gestión humana y la confianza a partir de un estudio realizado en la empresa de COOPIDROGAS aplicándolo en el proyecto de estudio.

Esta temática relaciona el valor confianza en la empresa la cual fue abordada a través de un método investigativo cualitativo, enfocados en parámetros cuantitativos, a través de

encuestas; para así comprender el enfoque de competitividad, basándonos en términos como la gestión humana y la confianza ya que esta les permite una relación directa con los afiliados, esto permite analizar y evaluar los comportamientos de las personas en la organización.

El concepto de capital social ha sido objeto de análisis y aplicaciones a los diferentes niveles, según J. Etkin (2007) en su obra propone una perspectiva para la comprensión e interpretación de dicho concepto en el ámbito organizacional, identificando y justificando la fortaleza que en conjunto constituyen las bases de la filosofía de gestión que él concibe y defiende: capital social, valores éticos y empresas responsables.(p. 79); de acuerdo a este enfoque se puede inferir que la confianza, es la base sobre la que construimos, las interrelaciones, el respeto, la responsabilidad social.

Esto nos permite creer en una o varias personas, pero también permite hacerlo en nosotros mismos. Por ello, se puede decir que existen diferentes tipos de confianza, y la que depositamos en las instituciones, no es la misma que la que desarrollamos en las relaciones interpersonales, como tampoco es igual a la confianza que tenemos con los objetos o materiales que nos rodea.

Para la recolección de la información, la cual fue realizada directamente a los afiliados y no afiliados a COOPIDROGAS por medio de una encuesta, se aplicarán los siguientes métodos:

1. Observación directa.
2. Encuesta estructuradas en profundidad.
3. Análisis de los resultados de las encuestas .

La observación directa es el proceso que se da en la interrelación directa entre el observador (investigador). Se trata de obtener información lo más fiable posible. En éste punto lo fundamental es la interpretación de los hechos y la pertinencia de su información.

La encuesta planteada en profundidad fue el principal instrumento metodológico para el desarrollo del presente proyecto. Consistió en recopilar información directamente a los afiliados de COOPIDROGAS sobre los temas de gestión humana, capital social y confianza considerando los saberes tanto de los afiliados y la percepción del encuestador sobre la persona encuestada y el conocimiento del encuestador

Para la construcción del problema planteado, objeto de la investigación, se examinaron los siguientes interrogantes:

- 1 ¿Qué es el capital social?
- 2 ¿Qué es la gestión humana?
- 3 ¿Qué relación existe entre el capital social y la gestión humana en COOPIDROGAS?
- 4 ¿Qué posibilidades existen de que pueda construirse capital social al interior de COOPIDROGAS?

5 Si este realmente se construye, ¿en qué contribuiría, de qué manera, a una efectiva gerencia empresarial?

6 ¿Qué rol juega la gerencia de la organización en la construcción del capital social?

7 Si el Capital Social tiene una relación o efecto directo en la sociedad (reducción de la pobreza), ¿cuál sería su efecto en la organización de COOPIDROGAS?

8 ¿Ha sido implementada la teoría del capital social en esta organización?

9 ¿Es tenida en cuenta la teoría del capital social en la práctica de la gestión humana en la organización?

10 ¿Si ha sido tenido en cuenta, hasta qué grado ha logrado incorporarse a la de la gestión humana?

0.6.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo, teniendo en cuenta conceptos teóricos, hermenéutica basada en autores de la rama y de acuerdo con esto, las encuestas que son el eje central para la presente investigación; según Méndez (2000), afirma que: “el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”(p. 90).

Para el caso de esta investigación, realizaremos un estudio de la situación actual de la empresa COOPIDROGAS, desde el punto de referencia del proceso de capital social y gestión humana más enfáticamente en el proceso de reclutamiento del personal, el cual consideramos que es el principal factor de problema en dicho proceso. Esto con el fin de establecer un diagnóstico de la situación vigente y poder determinar un plan de mejoramiento o implementación de procesos para mejorar la situación actual. Este tipo de investigación es el más adecuado ya que permite definir de la manera más precisa situaciones reales y plantear situaciones a través del análisis detallado de las actividades que actualmente se ejecutan dentro de la organización.

0.6.3. Población y muestra

Para la realización del presente proyecto se eligió una empresa COOPIDROGAS que se encuentra ubicada en la ciudad de Mompox, perteneciente al sector de servicios farmacéuticos. Para efectos de la presente investigación, la población atinente a estas encuestas, se escogieron 10 empleados que se encuentran laborando en la empresa; siendo *una muestra probabilística.*, Castro (2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69).

0.6.4. Población objeto de estudio.

La realización de esta investigación, se enfocó en la organización de COOPIDROGAS en la ciudad de Mompox. Su población objeto de estudio se discrimina así:

Con la presente investigación el Director del área de Gestión Humana en la organización, como recurso fundamental para coordinar las actividades de acuerdo con la información

obtenida por parte de COOPIDROGAS la información necesaria para el estudio del Capital social : ésta se llevó a cabo en área de gestión humana de la organización, que faciliten la detección de formas de construcción de capital social, la aplicación de estos procesos de gestión humana y su relación con la confianza .Para la encuesta estructuradas: Todos los empleados que se encuentran en la empresa, del área de Gestión Humana de la organización seleccionada para el estudio.

Como unidad fundamental de análisis se constituyen el área de gestión humana de las organizaciones de servicios de la ciudad de Bogotá mencionadas.

0.6.5. Definición de Variables de Identificación y de Clasificación

Este cuadro plantea las Variables de identificación y clasificación:

Tabla N° 4. Variables de Identificación.

Variable	Dimensión descriptiva.
Gestión Humana	Proceso, Organización sistemática y disciplinar en el capital humano.
Capital Social (Confianza)	Fundamento social del mercado productivo, en la empresa COOPIDROGAS

Fuente: Diseño realizado por los autores

0.6.6. Diseño de instrumentos de recolección de información

Los componentes metodológicos de este proyecto de investigación nacen de gran parte de su marco teórico, esta recolección de la información apuntará al logro de los objetivos. Para

la recolección de la información se aplicará la observación directa y la encuesta basada en interrogatorios, que nos permitirán la percepción de los clientes y/o personas del común hacia el enfoque de la Gestión Humana, Capital Social y Confianza, que se tenga dentro de la empresa COOPIDROGAS.

Este tipo de recolección de la información, se aplicaran preguntas directas, enfocadas al tema investigativo, las cuales basadas en su resultado, posteriormente se expondrá los planteamientos deductivos, enmarcados con base en el diseño de la encuesta planteada.

0.6.7. Diseño del procesamiento de los datos

La información resultante de los documentos se compilará, analizará e interpretará para extraer lo pertinente al tema del trabajo. Las observaciones se registrarán primero en una agenda de trabajo creada por los encuestadores (nosotros) y luego será guardada en un programa de Excel, para completar la información obtenida en las encuestas estructuradas.

0.6.8. Diseño del trabajo de campo

La tarea que conforma el trabajo, de campo para la realización del presente estudio se detalla a continuación:

- a. Gestión de acceso a la empresa que será estudiada.
- b. Obtención de la aprobación de la empresa para facilitar la realización de la investigación
- c. Programación de atención al encuestador por parte de la empresa para la aplicación de las diferentes técnicas de colección de información.

- d. La supervisión estará a cargo del profesor asesor de la investigación.
- e. El grupo investigador será el único recopilador de documentos.
- f. Contaremos con un registrador el cual llevara toda la información registradas de las encuestas en Excel.

0.6.9. Recolección y procesamientos de datos.

La acumulación de la información se desarrollará personalmente por el investigador con el fin de obtener las informaciones descriptivas al más bajo nivel de la comunicación física, Se hará acopio de documentos de la empresa, unos podrán ser fotografiados y luego copiados en el trabajo, a través de medios magnéticos (memoria USB,), otros podrán ser enviados por correo electrónico al investigador.

0.6.9.1. Digitación y depuración de los datos

La digitación y la depuración de los datos obtenidos, para este enfoque investigativo se tendrá en cuenta el diseño de las encuestas, que se tabularan a través del programa Excel, dicha información la realizaran el mismo equipo investigativo y que más adelante se enunciaran a través de tablas, gráficas, en donde se concentrará en un planteamiento analítico al exponerse dentro de esta temática.

0.6.9.2. Análisis de los Resultados de la investigación

En este punto se llevara a cabo el análisis de los resultados obtenidos de la investigación de estudio y descripción situacional , el cual contiene los diferentes procesos de gestión humana en la organización como objeto de estudio, las formas de construcción de capital social y un análisis de la manera como se desarrollaron los procesos estudiado del capital social y analizado con reflexiones extraídas de los resultados de la empresa de COOPIDROGAS, basados en los contextos descritos propios el marco conceptual y los objetivos específicos planteados, dentro de esta investigación.

1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, a través de las investigaciones realizadas al interior de la empresa COOPIDROGAS, al interior de su organización, en la ciudad de Mompox (Bo.) y además los resultados por las encuestas realizadas a los empleados de la empresa COOPIDROGAS, en Mompox (Bol.), se pueden determinar en un primer artículo, las observaciones analizadas por el equipo investigativo acerca del Diagnóstico y Descripción de los procesos De Gestión Humana, al Interior de la Empresa COOPIDROGAS, como segundo artículo Sistemas de Empoderamiento de Capital Social, en la empresa objeto de estudio y como tercer articulo análisis de la contribución de las encuestas, al logro de los objetivos propuestos en la investigación.

1.1 DIAGNÓSTICO Y DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN HUMANA, AL INTERIOR DE LA EMPRESA COOPIDROGAS.

1.1.1 Análisis del proceso de selección del personal a trabajar.

Conocemos, que COOPIDROGAS, es una gran empresa a nivel nacional, y que por tanto, contribuye muy enormemente al dinamismo productivo en Colombia, pero particularmente en la ciudad de Mompox (Bol.), hace falta, establecer parámetros que contribuyan a que el personal que va a trabajar tengan mucha experiencia, en el ramo de la farmacéutica o que por lo tanto, haya estudiado esta rama y con ello, puedan verse inmerso uno de los principales procesos que debe hacerse de Gestión Humana.

Según los entrevistados, una de las falencias que existe, es que el gerente que se encuentra administrando en la ciudad de Mompox (Bol.) y laborando en esta empresa, debe procurar de establecer parámetros organizacionales, para que el personal que aspire a ingresar, tenga por lo menos, en nuestro criterio personal, por lo menos un adecuado proceso, con miras a que la persona que llegue a ser contratada, sea sometida a unas pruebas, que puedan con ellas percibir el grado de conocimiento en las empresas farmacéuticas y que por lo tanto, con ello, no puedan afectar o dañar la imagen de la empresa COOPIDROGAS. Como futuros Administradores de Empresa, uno de los valores inmersos que se encuentran dentro del proceso de Gestión Humana es la CONFIANZA, sin lugar a dudas, las personas que generen confianza, en esta clase de empresa, da y aporta una buena imagen a la empresa, para lo cual, se pretende con ello, que el gerente, a través del

Manual de Procedimientos induzcan a que en esta etapa de selección y verificación de sus capacidades, en el campo de enseñar al personal elegido, el manejo de los sistemas, verificación de los productos, el lograr sobre todo que el personal o cliente, le pregunte y este responda con una sonrisa agradable, sin miras a que se convierta en una sala de charla, esto permite que se crea un clima de confianza, para con él y para con la empresa; esto ayudara a que al momento de calificarlo, siempre sea acorde con la política de la empresa.

1.6.1.1.Inducción de la aplicabilidad en generar la cultura organizacional en el manejo de un buen servicio.

Una de las razones por las cuales, en la empresa COOPIDROGAS, en la ciudad de Mompox (Bol.) es que muchas veces como lo expuso uno de los entrevistados, es que “cuando uno llega a esa droguería y se les ve brava a las señoras, no dan ganas de comprar ahí”; esto es un punto distante de la confianza que pueda generar el farmaceuta y la persona que solicita el medicamento; esto significa mucho para los investigadores, puesto que es atinente para que nuevamente, tome el rumbo que debe tener COOPIDROGAS, es muy importante, que dentro del proceso de selección de personal, la inducción, sea enfocada en normas de atención a los clientes que llegan a la farmacia a comprar; esta postura, conlleva a que se proyecte y se ejecuta un plan de acción, para que ayude a que cambie ese clima y se pueda con ello, brindar una buena atención a los clientes.

1.6.1.2.Desarrollo de procesos de capacitación, al personal contratado.

Es importante, suplir una necesidad básica, como lo es capacitarse contribuye notablemente a que continúe con su desarrollo profesional, y en la medida, es un enfoque muy importante para la Gestión Humana; porque con ello, brinda a los empleados una importante línea en su acompañamiento, ya que con ello, pueda así brindar un mayor y mejor servicio al cliente y de igual forma entender todo ese engranaje científico de los medicamentos (productos), que venden la empresa

Es por ello, que el capital social se vea visiblemente reflejado en estos aspectos que se resaltaron, con esta exposición en la investigación que hemos realizado con el presente instrumento investigativo, como lo fue el desarrollo de las encuestas.

0.7.1.5. Contribución del desarrollo de desempeño a sus empleados.

Es muy importante, observar que como en todo municipio pequeño, las personas se conocen entre sí, lo cual genera entre los mismos empleados un clima agradable, para seguir con la labor encomendada a lo largo de la jornada; es importante ver como la estructura del Capital Social, se nota desde su gerente, hasta los dos empleados que se encuentran en esta Droguería.

1.2. SISTEMAS DE EMPODERAMIENTO DEL FACTOR DE LA CONFIANZA EN EL CAPITAL SOCIAL, DENTRO DE LA EMPRESA OBJETO DE ESTUDIO.

Teniendo en cuenta, lo manifestado en el anterior artículo, los investigadores de esta temática, manifiestan que una de las peculiaridades de la noción de organización que se encuentra en buena parte de esta empresa, tiene que ver con el carácter de unidad, y que por ende representa en el Capital Social, una de las construcciones valorativas que personalmente se encuentran cimentadas al interior de la empresa y es la confianza, gratitud y solidaridad.

1.2.1.SOLIDARIDAD

Se ve enmarcado este valor, en las manifestaciones entre los mismos empleados y de igual forma, se observa a pesar de lo manifestado por el entrevistado, que existía una empleada que no era agradable; los investigadores de este proyecto observamos que es muy perceptivo, la solidaridad entre los mismos compañeros hacia aquellos clientes, que no se sientan agrados por la persona que lo atiende; esto constituye algo positivo para el equipo que compone la empresa COOPIDROGAS, porque suele ser reflejado en el ambiente de empatía, de cortesía y de camaradería entre ellos, hasta el punto que han sido llamado “amigos” y existe para alguno de los clientes, que esto permite llegar a conocerlo desde otro punto de vista, como seres humanos.

1.2.2. GRATITUD

Al interior de esta empresa COOPIDROGAS, ya que lo relativo a las personas o lo humano en esta empresa, hace parte de las funciones o tareas que debe realizar todo gerente o directivo para

que la dinámica del negocio de la empresa sea acorde y eficiente en el logro de los objetivos, propuestos y en la misión-visión que se tenga.

Por ello se observa que a pesar que no existe cursos de capacitación, que ayuden a que sus empleados se encuentren capacitados, ellos tienen mucho que agradecerle a su compañía, debido a que tienen el pan-comer, o la forma como ayudar a sus familiares, en este orden de ideas, ellos mismos se han ideado, actualizarse, tomando cursos por internet, que lo han ayudado a ser más empáticos con los clientes, lo han ayudado a conocer un poco más de la industria farmacéutica y los ha ayudado a que se cree entre la empresa COOPIDROGAS, y para mayor satisfacción de este grupo de investigadores, a través de este análisis, se pudo contribuir a que para el año 2018, le van a brindar cursos de capacitación, en esta ciudad, tal y como lo indico su gerente; esto nos satisface plenamente porque aportamos un grano de arena y con ello, se contribuyó para que se apropien más de los tecnicismos utilizados al interior de esta empresa.

2. **CONFIANZA:**

Una concepción puramente valorativa, esta forma de construcción del Capital Social, se podría decir que es el eje central de esta empresa, debido a que existe una empatía entre el gerente y los empleados, al igual que se ve reflejado directamente en aquellos clientes, que uno de ellos manifestó que “existe un buen clima de agrado, entre los que me venden a mí y su gerente”; esta manifestación de construcción de Capital Social, es de forma productiva y eficiente porque reciben una compensación que satisface necesidades de encontrarse en un ambiente ameno y sus deseos de bienestar entre los empleados y su gerente se reflejan en el clima de confianza.

Comentario [A1]: VA APARTE.
RESPONDE A UN OBJETIVO ESPECÍFICO.

Esta armonía que se ve reflejada al interior de la empresa COOPIDROGAS, traduce en el cumplimiento, el conocimiento de su cargo dentro de la misma, por parte de sus empleados y de igual forma la responsabilidad consigo mismo; es así que este interés de permanecer laborando para la compañía, contribuyendo a que dentro de esta misma organización, se crea un ambiente agradable, donde este nivel valorativo, muestre empatía y la refleje con los clientes de la misma.

Una de las observaciones que llamó la atención, es la empatía del “jefe”, como lo llaman sus empleados, hacia ellos, hay que resaltarlo en este engranaje analítico, porque con ello, el clima de confianza en el interior, ayuda que dentro de la compostura y el respeto, el ambiente sea agradable y ayude a que la organización tenga unos resultados favorables; a pesar del poco tiempo que esta cimentado en la ciudad de Mompox (Bol.).

Es importante, resaltar la marcada aceptabilidad de los errores que se cometen al interior de la empresa COOPIDROGAS, por ello, la evaluación de desempeño y la gestión del talento humano, son banderas para la concientización responsable de la ejecución de los procesos que se pretenden conllevar al interior de la misma, ayudando con ello, a que el clima no se vea tenso; por lo que se ha registrado anteriormente sobre la selección del personal al interior de la empresa COOPIDROGAS, en la ciudad de Mompox (Bol); por ello lo colocamos a manera de ítem adicionado a estos; destacando en esta investigación, él porque de su dinámica para seleccionar el personal.

PROPUESTAS DE CONTRIBUCION Y ANALISIS DE LA GESTION HUMANA AL INTERIOR DE COOPIDROGAS- MOMPOX (BOL.)

Las respuestas dadas a el equipo investigador, conlleva a realizar un análisis profundo, con base en los objetivos planteados en esta temática, por lo cual se consideran los siguientes aspectos.

- Según el personal entrevistado, que fueron los empleados en un 75,2 % de estos, han comprendido que carecen de conocimientos, pero que en algo ayuda, el hecho de estudiar, para lo cual emprendieron la tarea de ser autodidactas; mientras que el gerente, ayuda en esta oportunidad a gestionar en COOPIDROGAS, principal, a que el personal que lo integra esté debidamente capacitado; para lo cual de igual forma, surgió por parte de este equipo investigativo. la gestión gerencial en procura de desarrollar habilidades y destrezas en materia de conocimiento de la industria farmacéutica.

1¿Cree usted que la empresa COOPIDROGAS, posee un personal idóneo para la venta de sus productos?

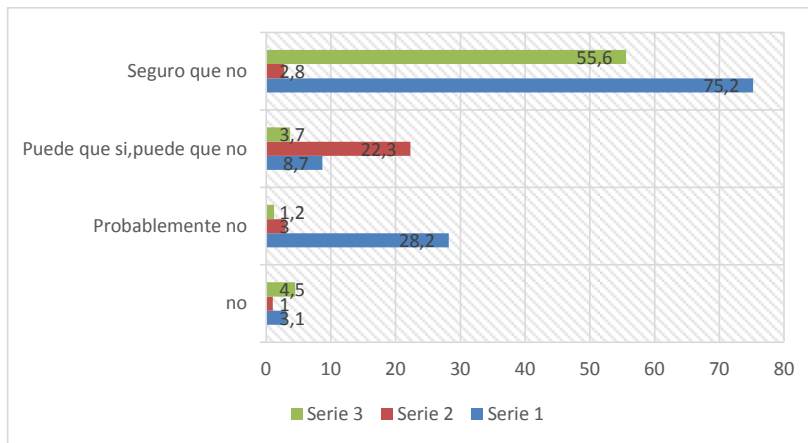


Figura N°6. Muestra probabilística, interrogante N°1

2. ¿Está usted, satisfecho con la atención dada empresa COOPIDROGAS?

Con respecto a este interrogante, un 87% de los empleados expresan que se sienten satisfechos; se puede inferir que el tener a un personal, bajo nuestra directriz, implica una gama de valores, que ayudan a que se crean espacios de socialización, es decir que existe un capital social, aunado a ese esfuerzo que día a día realizan pero basados en la entera satisfacción de la persona más importante de una empresa: el cliente y que por tanto, contribuye a que la Gestión Social se cimente y entre el personal que trabaje formen un buen equipo basados en el respeto y la camaradería.

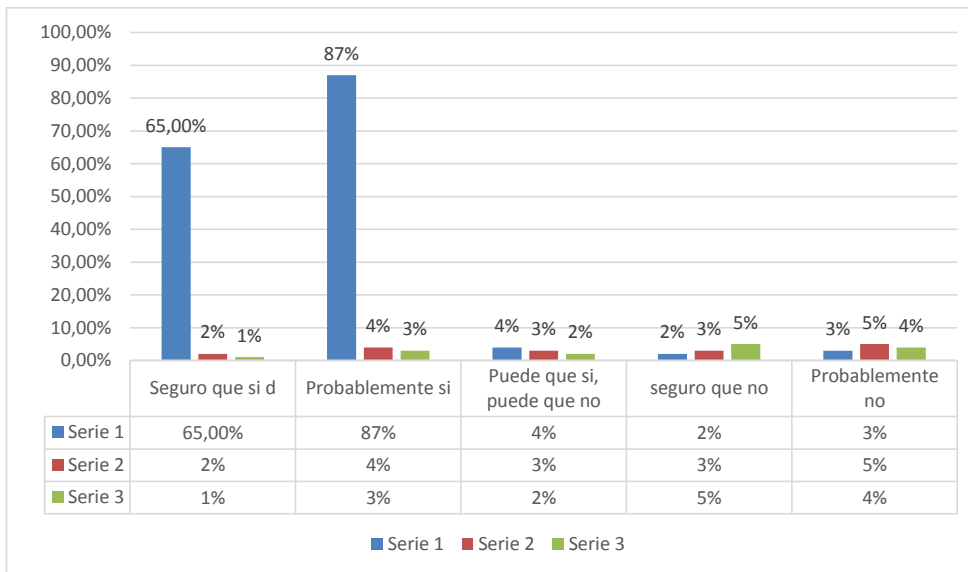


Figura N°7. Muestra probabilística, interrogante N°2

3. Basándose en su propia experiencia laboral dentro de la empresa, ¿posee usted algún tipo de conocimiento, frente a los productos que se ofertan en COOPIDROGAS?

En este interrogante, la respuesta en 3,40%; 5,60% y 7% de los empleados, claramente se visualizó que la empresa, organizacionalmente, todavía le falta aplicar algunos procedimientos en la Gestión Humana, una de las falencias, por las cuales, la empresa en esta ciudad, no se le ve avances significativos, con el personal idóneo, que lo acompaña, es que al seleccionar el personal, no tienen en cuenta el grado de conocimientos que posee, sobre la rama en la cual, se necesita para su experticia y conocimiento dentro de la empresa; es así que nos damos cuenta que en el proceso de selección de los empleados, en la ciudad de Mompox (bol.), es importante, centrar la atención en el proceso de igual forma, al hacer planes de acción que se vean insertados en procesos de calificación; todo este engranaje

busca que se pueda lograr un muy acertado y conducente clima de organización en la empresa.

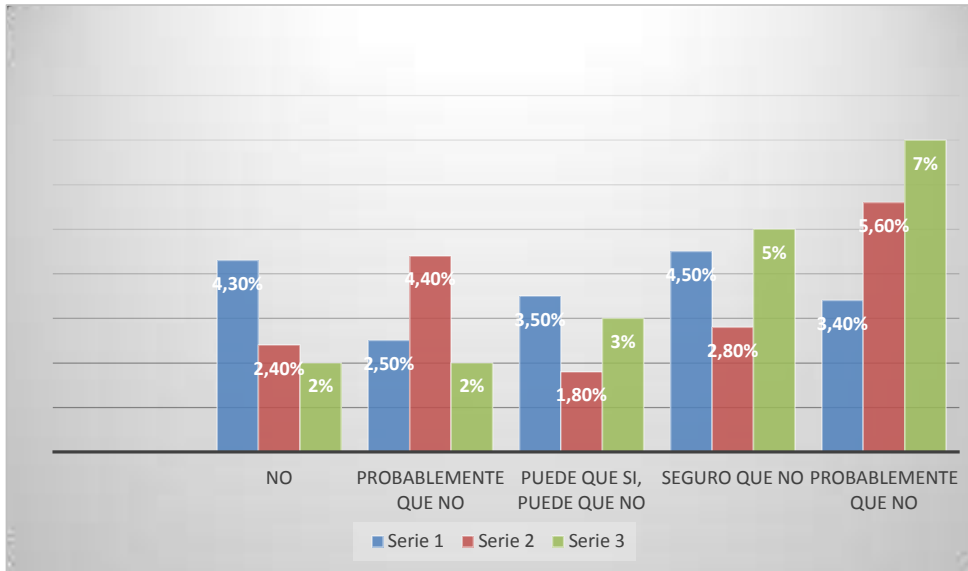


Figura N°8 Muestra probabilística, interrogante N°3.

4. ¿Por qué se postuló, para trabajar en la empresa COOPIDROGAS?(Confianza).

Se observa dentro de los empleados que integran la empresa, que el 80% le agrada trabajar en esta empresa, lo cual significa, que el clima agradable que se encuentra y que se percibe es notorio, dando muestras que el trabajo en Equipo es muy alcanzado por todos, los que trabajan, se manifestaron afectos de tipo amistad, pues hay muchos de ellos, que se conocen por sus épocas de niñez, y algunos tienen un tipo de relación cercana con algún amigo en común; esto ha conllevado a que la Gestión Humana, se vea debidamente focalizada en la confianza mutua.

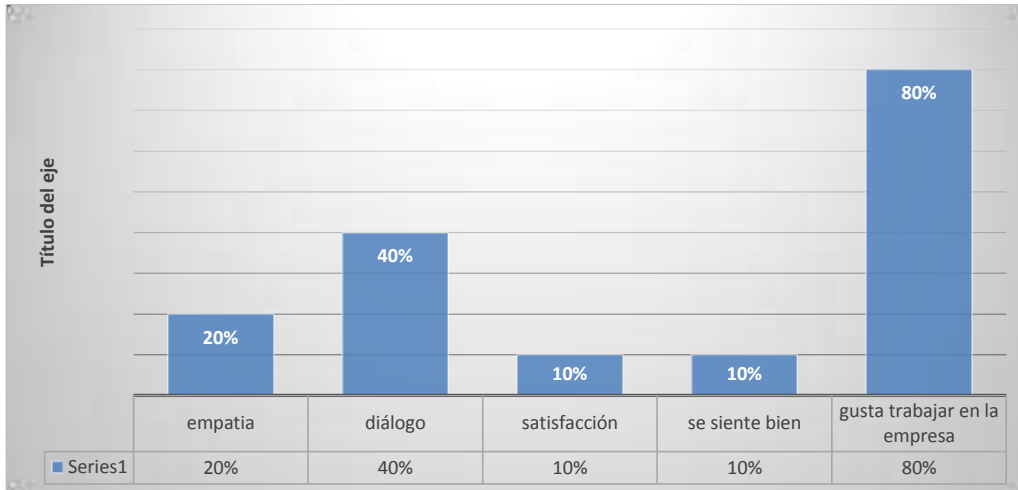


Figura N°9. Muestra probabilística, interrogante N°4.

5.¿Existe proceso de inducción, para el reclutamiento del personal?

Con relación a este interrogante, el 40% de sus empleados, afirman que no existe, por lo tanto se analiza que el capital social, no está cimentado, basado en procesos poco inoperantes, ya que la Gestión Humana, no se encuentra para dicho componente, lo cual afecta enormemente, ya que muchas veces, si no existe personal calificado, para poder ser pro-activo y que busque con ello ayudar a que el patrimonio de la empresa se incremente, esto tomará una nueva ruta, lo único positivo, es que a pesar que es una falencia bastante importante dentro de la empresa, los mismos empleados por conservar el puesto, tratan de auto aprender con ayuda de herramientas tecnológicas, como el internet para poder contrarrestar, la situación de no entender algunos términos que los médicos envían en sus tratamientos, a pacientes, con alto grado de des escolaridad, pues Mompo (Bolívar); es un epicentro de todas las poblaciones que tienen los Departamentos del Magdalena y del César;

es entonces que resulta evidente que falta procesos que ayuden a incrementar y cualificar el Capital Social en la empresa COOPIDROGAS.

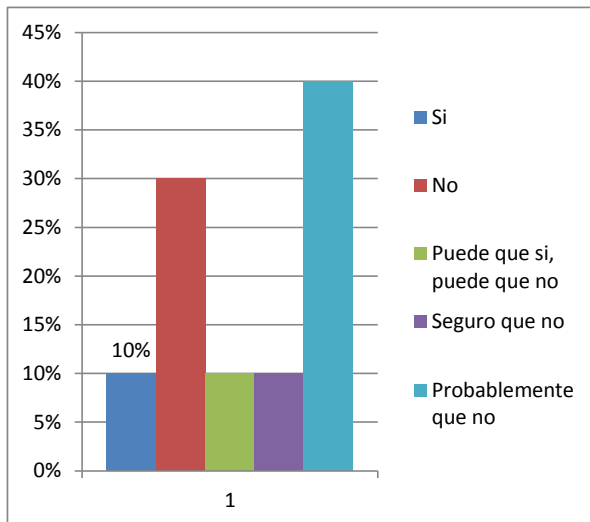


Figura N°10. Muestra probabilística, interrogante N°5

6. ¿Dentro de la empresa COOPIDROGAS, como califica usted, el grado de solidaridad entre sus compañeros?.

Vale la pena resaltar en este punto, la empatía que se encuentra dentro de la empresa y conlleva a que las relaciones sociales dentro de la empresa, se torne y se mantengan estables, esto genera un clima agradable a la hora de trabajar; porque existe en sí una empatía colectiva, el ser amigos o conocidos, o tener relaciones basadas en la amistad de algún conocido en común, genera un cambio muy eminente, brindando de esta forma, mucha confianza, que es una de las formas de Capital Social focalizada en la empresa. Si bien es cierto cuando el cuerpo de empleados expresa e su mayoría, es decir el 80% dice que es muy malo, lo que significa que se debe replantear y que todo se basa en un comportamiento hostil, aunque cabe resaltar la importancia de las reuniones, al interior de esta empresa.

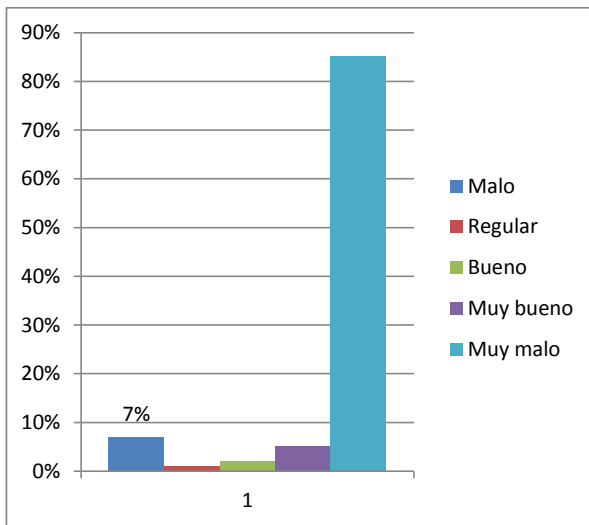


Figura N°11. Muestra probabilística, interrogante N°6

7.¿Ha tenido usted, dentro de la empresa COOPIDROGAS, capacitaciones que ayuden a que se informe, actualice en los medicamentos o productos farmacéuticos, que se comercializan?

Con relación a esta incógnita, el equipo investigador analiza que si bien es cierto, existe una empatía que ayuda a que el capital Social, dado que las respuestas emitidas por los empleados en un 50% afirma que es a través de reuniones, lo que hace que sea un poco sostenible, obviamente con las aclaraciones y refutaciones que se enunciaron anteriormente, es importante para el gerente tratar de gestionar al realizar capacitaciones, a sus empleados que inspiren a que su trabajo sea más rentable y la Gestión Humana, sea un proceso en el cual se active dentro de esta empresa focalizada en la ciudad de Mompox, ya que es totalmente cierto que a nivel nacional esta empresa, crea centros en donde su personal, se

actualice sobre las últimas novedades en el sector farmacéutico, es importante que el gerente busque, colabore y se emprenda en gestionar recursos, que ayuden a que el proceso de formación de sus empleados sea debidamente ejecutado por personal idóneo; cabe resaltar que en este punto, el equipo investigador fue muy enfático y por ello, colaboró en forma particular a que el gerente, buscará los medios idóneos para lo cual, quedo cimentado que para el año 2018, sea este uno de sus metas en el Plan de Acción que desarrollara.

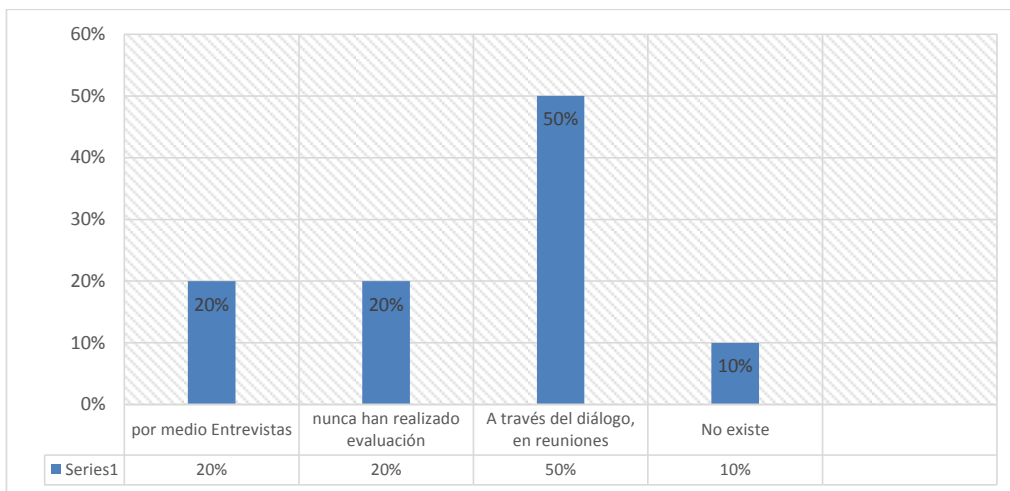


Figura N°12. Muestra probabilística, interrogante N°7

8. ¿ Cómo se evalúa el desempeño del personal que integra la empresa?

Uno de los factores en los cuales, se impregna el principio del Capital Social, es la solidaridad aunado a la confianza, que contribuye a que el clima de trabajo sea agradable y por lo tanto, reviste de importancia en la Gestión Humana, porque con ello, se puede observar que a pesar de las falencias que existen al interior de esta empresa, ubicada en la

ciudad de Mompox (Bol.); por lo menos se puede observar que estos valores, se ven marcados al interior de esta.

Por ello, la ayuda mutua, la confianza, el respeto y la solidaridad, aunado a la confianza, en mayor grado, contribuye a que los procesos de Gestión Humana, a pesar que no se encuentran perfilados en esta empresa, se vean estos valores asentados en el gremio de sus empleados, lo cual fortalece la dinámica de grupo en esta empresa.

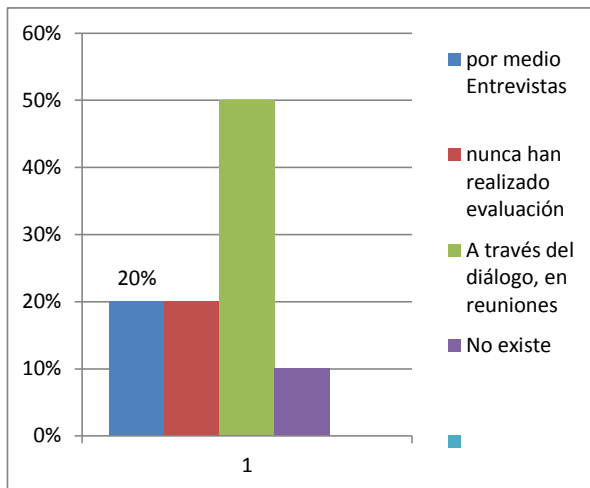


Figura N°13. Muestra probabilística, interrogante N°8.

En ello se puede observar que solo un 20% de los empleados respondieron que solo se hace a través de entrevistas y que en un 50% responde que se realiza a través de diálogos en reuniones, lo cual es un aspecto positivo por parte de los investigadores del presente trabajo.

REFLEXIONES

La presente investigación, sirve de plataforma racional e investigativa, con el tema seleccionado de gestión humana, capital social y confianza.

Para el desarrollo de la misma, se imprime entonces con base en la investigación planteada que la gestión humana, permite que la organización estructure diferentes estrategias y herramientas de comunicación y dirección tendientes a la adecuada orientación de los esfuerzos y funciones de los trabajadores hacia el logro de las metas organizacionales, sin olvidar los procesos de satisfacción de las necesidades propias de los individuos

Es así que los autores de esta investigación definen al capital social aunado al patrimonio de bienes y valores, complementado con el esfuerzo mancomunado por un grupo de personas que tienen un objetivo común, en un conjunto de medios de producción. En todos los casos, el capital social tiene como función producir un excedente que se vea reflejado en las ganancias tanto a nivel social, como productivo y he ahí que con ello, así como en la empresa objeto de investigación (COOPIDROGAS), se ve reflejado.

La confianza dentro de la empresa puede incrementar la productividad, además de generar un entorno más favorable para desarrollar las actividades y cumplir los objetivos de la empresa. Existen formas de gestión empresarial que promueven la confianza, y que, al mismo tiempo, aprovechan los beneficios que ésta genera, como lo que se encuentra

realizando esta empresa COOPIDROGAS, al interior de la misma con la evaluación de desempeño.

Bajo este criterio inicial se aborda esta reflexión considerando los tres puntos Importantes como el capital social, gestión humana y confianza a través de estos se plasman algunas consideraciones conducentes a los beneficios que resultan estos procesos de gestión humana puestos en marcha en la organización investigada.

- La primera consideración es que, a raíz de la consecución de las encuestas planteadas y presentadas en esta investigación, la implementación organizada y sistemática de los procesos de Gestión Humana fortalece los beneficios de la organización como de los individuos.
- Como segunda consideración, una organización que contemple la administración de su personal es una organización, que está cumpliendo y va a ser eficiente en el direccionamiento; sin éste, el personal no puede actuar correctamente, ya que esta se encuentra relacionada e inferida en la gestión humana, capital social, la confianza y el control de las mismas establecidas para promover el desempeño eficiente del personal, que les permite alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

Es por ello que la eficiencia es un principio administrativo, que constituye el fundamento indispensable con que todo individuo debe ingresar a la organización para desarrollar sus funciones de competencia, para lograr con eficacia, el sentido que se le ha impregnado desde un principio a COOPIDROGAS, como empresa que a futuro se está viendo como una de las

grandes líderes en el contexto de mercado, basados en engranaje que se focaliza con la estructura de los interrogantes planteados y enfocados, por ello, se determina que a mayor sociabilidad de un grupo humano, empatía con los clientes son aspectos que permiten la colaboración y su uso, en la construcción de los factores protagonistas de este enfoque investigativo como son: capital social, gestión humana y confianza.

- Como tercera consideración reflexiva, se encuentra un espíritu de compromiso, basado en el contexto implícito de la confianza del quehacer de los empleados de la empresa COOPIDROGAS, no obstante, queda sin lugar a dudas, que la empresa como tal, debe en Mompox (Bolívar), concretamente, hacer una selección de personal objetivamente, debido a que todavía a pesar de la preocupación que se encuentran algunos de ellos, y que por ende, continúan esforzándose por su aprendizaje, debe ser un poco más estricta la escogencia del personal, bajo unos criterios o parámetros que ya se encuentran establecidos al interior de la empresa a nivel nacional; todo esto apuntado a que la Gestión Humana se vea y se profile como cimiento de alternativas de solución de los conflictos, que muchas veces son generados por el poco conocimiento o saberes de los empleados de los productos farmacéuticos.

Es así, que los investigadores, pueden inferir que con mucho respeto y desafortunadamente, existen focos que opacan la gestión humana, y que por lo tanto no se observa bien aplicada en esta empresa, de la ciudad de Mompox, y que por lo tanto, se evidencia que le falta organización y mucha ejecución por parte del gerente, conlleva a

opacar los procesos de productividad y con ello, desembocara si continúan así en que serán golpeados, no solo por los avances tecnológicos, la globalización; sino también de alguna u otra forma de que las estrategias conducentes a requerir un personal idóneo para tratar de que la confianza, se vea perfilada aun más en esta empresa y por tanto, planear políticas conducentes a que ayuden a seguir avanzando en este sector.

CONCLUSIONES

COOPIDROGAS, es una de las empresas, que en el campo de la venta de productos farmacéuticos, ha tenido un empoderamiento, a nivel nacional tiene un cuerpo de empleados con un gran número, lo cual la ciudad de Mompox (Bol.), no se quedó atrás, de la cual se ha dado a la tarea de preocuparse por su Gestión Humana, su Capital social, en donde va inmerso la confianza, de los mismos en trabajar dentro de ella, por lo que a lo largo del tiempo esta empresa se ha preocupado por su capital humano porque es un recurso más valioso, el compromiso de ellos con la organización y sus objetivos.

A lo largo de la presente investigación, fundamentando su propuesta metodológica, enfatiza en estas líneas, a través de la realización de encuestas y entrevistas con empleados de esta empresa, los cuales dieron respuestas que nos dieron a conocer la mayoría de estos aspectos dentro de la Gestión Humana y el Capital social, temáticas analizadas dentro de los 8 interrogantes, los cuales nos permiten concluir lo siguiente:

- ✓ Focalizar uno de los factores dentro del macro proceso, como lo es el analizar cómo se desarrolla el capital social a través de los procesos de Gestión Humana, permitió al equipo investigativo tratar de “ayudar”, con base en lo aprendido en clase y basados en el presente estudio aportar a que esta empresa COOPIDROGAS de esta ciudad, como lo es Mompox (Bol.) se enfoquen en viabilizar y concretar los diversos fundamentos dentro del proceso de Gestión

Humana; desarrollando con base en fundamentos del Capital social y los principios fundados en el valor de la Confianza

- ✓ Al elaborar el presente estudio de los procesos de Gestión Humana, que se llevan a cabo en la empresa de COOPIDROGAS de servicios en Mompo; para identificar y describir las formas de construcción del capital social que se manifiestan en ellas y de igual forma la confianza que se genera a lo largo de la proyección que a nivel de comunidad crea y tiene esta empresa; se pudo inferir que le falta un poco más de organización frente al proceso de Gestión Humana, esta toma de conciencia por parte de su gerente, permitió para el equipo investigativo, aportar para darle a entender a él, como cabeza principal de esta empresa, que los empleados deben tener ciertas actitudes y aptitudes propias para desempeñarse en el cargo, mas sin embargo, cabe resaltar la importancia del aprendizaje en equipo, que ellos tienen, pues desean asegurar su puesto de trabajo, capacitándose ellos mismos, pero con ayuda de los suscritos para el año 2018, se pudo establecer que la solicitud realizada, dio frutos para que el señor Gerente, les brinde capacitación en todas las falencias que se ´pudieron percibir, como es atención al público, conocimientos de los productos de la industria farmacéutica.

- ✓ Con base en la recolección de la información, el equipo investigativo de esta temática, pudo observar y analizar que los procesos inmersos en la Gestión Humana, no se encuentran estructurados, es decir la mayoría de los procesos, como selección del personal, acompañamiento en identificar y entender cada una de las funciones del personal que labora en la empresa COOPIDROGAS, además

establecer los planes y servicios que le permitan continuar brindando un buen servicio, y así mismo, seguir con la temática de realizar una evaluación diagnóstica influyente para estimular y ampliar el ambiente de confianza, que se encuentra en la actualidad, al interior de la empresa COOPIDROGAS.

Comentario [A2]: LAS CONCLUSIONES SON MAS PUNTUALES.

- ✓ Es importante para el equipo investigativo, el precedente inferido como lo es la Gestión Social, puesto que se pudo con base en los referentes bibliográficos y atendiendo lo que se ha aprendido en clase, el diagnosticar la realidad de este factor dentro de la empresa COOPIDROGAS, lo cual permitió esbozar y argumentar propuestas como la focalización de hacer procesos de Gestión Humana, para realizar el proceso de vinculación asertiva del personal a trabajar, además con ello realizar los procesos de capacitación e inducción al empleado, pues le permite un mejor proceso de empatía, socialización y confianza, con el resto del personal que se encuentra laborando y de igual forma este diagnóstico, permite al gerente ser organizado en optimizar la escogencia o selección del personal, con quien va a trabajar.
- ✓ Cabe resaltar la importancia de la evaluación de desempeño, porque permite que el diagnosticar dicha realidad, focalizada al interior de esta empresa permite conocerse a sí mismo y de igual manera, mejorar en cuanto al desempeño y capacidad laboral de cada empleado.
- ✓ Por lo tanto, reviste de importancia y dentro de este engranaje analítico, el hecho que el Capital Social, a pesar que es fundamental dentro de la empresa, los avances en cuanto a este, han sido pocos, pero muy significativos, logrando así

Comentario [A3]: IDEM

confianza entre el gerente y los empleados, de igual manera el eje dinamizador de los Macroprocesos de Gestión Humana, constituye un punto muy relevante para la construcción de un capital social sostenible.

✓ La ventaja que poseen los trabajadores de COOPIDROGAS, consiste en la buena comunicación, que tienen al interior de la empresa, esto se nota en los retos que afrontan cada día y el ser autodidactas que permiten que esa preparación que auto-reciben, afrontan cualquier reto que le genere su cargo y cuentan con las herramientas sólidas, sobre todo por el espíritu de solidaridad y colaboración para ayudarse entre ellos si así lo amerita la ocasión presentada.

La importancia, que para el equipo de investigación, reviste es que se debe enmarcar la Gestión Humana, como eje central de la fundamentación del Capital Social y la Confianza, variables fundamentales dentro de un proceso organizacional de la empresa, que en este caso es COOPIDROGAS.

Dentro de esta investigación se observaron aspectos muy positivos que deben tenerse en cuenta como es la solidaridad, la empatía aunado al factor de la confianza, insertado en el Capital Social, para permitir ese mejoramiento en el avance de la empresa, en la ciudad de Mompox (Bol.); así como se encuentra a nivel nacional, estos aspectos ayudaran muy significativamente al asentamiento de esta empresa dentro de este municipio.

RECOMENDACIONES

Por último, presentamos las recomendaciones en función de los resultados, coherentes con las conclusiones del estudio, realizado a la empresa COOPIDROGAS, por el equipo de investigación..

- ✚ -A nivel de Gestión Humana, la empresa COOPIDROGAS, en la ciudad de Mompox, le falta viabilizar procesos que ayuden a seleccionar su personal, y que este, esté debidamente calificado como tal, porque no se encuentra, concretamente evidencias en las cuales hayan tomado cursos de inducción para que puedan trabajar de forma que no se queden estancados en preguntas realizadas por los clientes, acerca de los medicamentos que venden, es decir que se realice un mayor compromiso, en el proceso de inducción del personal a contratar.

- ✚ Es importante, para el grupo de investigación, que la oficina principal en Bogotá puedan asesorarlos en cuanto a la reeducación del personal, para la comunicación más confiable con sus clientes y continuar con la **confianza que se encuentra entre el personal de trabajo.**

- ✚ -Consolidar una dependencia o grupo experto, que fundamente la actividad de gestión humana, para viabilizar medidas tendientes a garantizar un nivel de competitividad idóneo y marcado dentro del mercado de droguistas.

- ✚ Las diferentes formas de construcción de capital social, surgen de manera espontánea en estas organizaciones, por lo que pueden servir para iniciar el proceso de ejecución, tomándolas como ilustración y ejemplo.

- ✚ El desarrollo del Capital Social, no se encuentra debidamente enmarcado dentro del contexto de la empresa, como tal, falta un poco más de pertinencia al respecto, porque se podría tender a que el personal a contratar, no se concientizará en sus funciones, y su desempeño no sería notorio para el quehacer a realizar dentro de la empresa.

- ✚ Seguir en las consecuciones de evaluación de desempeño, permite e infiere en el crecimiento personal y sostenible de la empresa; pues a mayor grado de confianza, existe una alta reciprocidad de contribución, en el desempeño del área en la que se encuentra el personal contratado.

- ✚ La realización de las encuestas permitió al equipo de investigadores, afianzar y conocer los temas aprendidos en clase, puesto que con ello, se pudo observar que existe muy poco desarrollado el Capital Social, dentro de la empresa, lo que hace que la balanza sea negativa en este aspecto y de esta forma, no se observe con claridad el proceso de Gestión Humana dentro de la misma; para lo cual se recomienda avanzar en estos procesos para que permita empezar a dinamizar este, ya que es muy importante para la viabilización del recurso humano sostenible.

BIBLIOGRAFÍA

- BOHLANDER, G. y SNELL, S.(2008). Administración de Recursos Humanos. México. Editorial CengageLearning. Décimo cuarta Edición. México.
- BONILLA, E. (2005) Más allá del dilema de los métodos. La investigación en Ciencias Sociales (Bogotá, Grupo Editorial Norma).
- COLEMAN, J. S. (1988) "Social Capital in the Creation of Human Capital", En American Journal of Sociology, vol. 94, Suplemento, pp. 95-120.
- FUKUYAMA, F. (1996) Confianza (Trust). Las virtudes sociales y la capacidad de generar prosperidad. Buenos Aires, Argentina. Segunda Edición: Editorial Atlántida S.A. (p.492).
- GÓMEZ R. Carlos Alberto. (2006) "Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas Colombianas desde la teoría de respuesta al Ítem". Universidad Católica de Colombia.
- GONZÁLEZ CHÁVEZ, SONIA LORENA; LINARES GONZÁLEZ, ÁNGELA MARÍA, 1997, Perfil de clima organizacional en empresas colombianas del sector servicios e industria y comercio, trabajo de grado, Facultad de Administración, Universidad del Rosario.
- GUTIÉRREZ, Martha Lucia. Énfasis de gestión por competencias. Facultad Administración de Empresas. Universidad Externado de Colombia. 10 de febrero de 2006.
- HARRINGTON, HERNÁNDEZ SAMPIERI Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO Carlos, BAPTISTA LUCIO Pilar, Metodología de la investigación, Mc Graw Hill, Año 1997.

LERMA SUAREZ, Héctor Daniel. Metodología de la Investigación. Pereira, 2000.
Universidad Tecnológica de Pereira.

LOPEZ-BARAJAS ZAYAS, Emilio (1995) La investigación y el estudio de caso único, en
LOPEZBARAJAS ZAYAS, Emilio y MONTOYA, J.M. (eds) El estudio de casos:
fundamentos y metodología (UNED) pp. 9-30.

MARTÍNEZ, Natalia. Interpretación de la entrevista realizada por gestión humana. 7 de
marzo de 2006.

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo, 1986, Hacia un perfil del clima organizacional en
empresas colombianas, ponencia presentada en el VI Encuentro de Investigadores en
Administración de Empresas, Instituto Colombia-no para el Fomento de la Educación
Superior ICFES.

REYES PONCE, Agustín (2001). Administración de personal, relaciones humanas. Editorial
Limusa SA.

ANEXOS.

Anexo A. Encuesta.

Con base en los objetivos planteados, se expone a continuación la encuesta realizada al personal de la empresa COOPIDROGAS

El siguiente interrogante va a satisfacer el objetivo planteado como es el de describir los procesos de gestión en la organización de la Cooperativa COOPIDROGAS

1. **¿Cree usted que la empresa COOPIDROGAS, tiene un personal idóneo para la venta de sus productos?**
 - a) No
 - b) Probablemente que no
 - c) Puede que sí, puede que no
 - d) Seguro que no

El interrogante N° 2, nos permite comprender el objetivo en el cual cómo se desarrolla el capital social dentro de la empresa de COOPIDROGAS.

2. **¿Está usted, satisfecho con la atención dada en la empresa COOPIDROGAS?**
 - a) Seguro que si
 - b) Probablemente si
 - c) Puede que sí, puede que no
 - d) Seguro que no
 - e) Probablemente no

El interrogante N° 3 nos permite medir, que grado de capital social se encuentra en esta empresa y que le hace falta al personal que lo integra, para poder satisfacer a los clientes.

3. **Basándose en su propia experiencia laboral dentro de la empresa, ¿posee usted algún tipo de conocimiento, frente a los productos que se ofertan en COOPIDROGAS?**
 - a) No
 - b) Probablemente que no
 - c) Puede que sí, puede que no
 - d) Seguro que no

- e) Probablemente que no

Con base en el interrogante N° 4 los autores de esta temática, pretenden medir el grado de confianza, que tiene el personal de la empresa hacia esta.

4. ¿Por qué se postuló, para trabajar en la empresa COOPIDROGAS?(Confianza)

- a) Por su empatía con el personal en obra social
- b) Por qué su personal está siempre abierto al dialogo
- c) Por la satisfacción de pago y su valor hacia sus empleados
- d) Porque se siente bien trabajando en la empresa.
- e) Porque le gusta trabajar en la industria farmacéutica.

Con base en el interrogante N° 5, se pretende analizar si existe una organización, basada en la Gestión Humana, para el proceso de reclutamiento dentro de la empresa COOPIDROGAS, en este municipio.

5. ¿Existe proceso de inducción, para el reclutamiento del personal?

- a) Si
- b) No
- c) Puede que sí, puede que no
- d) Seguro que no
- e) Probablemente que no.

Basados este interrogante N° 6 se pretende conocer la gestión social, inmerso en el grado de Confianza que posee el personal que labora en esta empresa.

6. ¿Dentro de la empresa COOPIDROGAS, como califica usted, el grado de solidaridad entre sus compañeros?

- a. Malo
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Muy bueno
- e. Muy malo

Este interrogante N° 7 conlleva a encontrarnos, con el objetivo de diagnosticar la realidad existente, en el proceso de Gestión Humana y analizar mediante teóricos y fuentes bibliográficas, medidas tendientes; que ayuden a ser más responsables con el personal contratado.

7. ¿Ha tenido usted, dentro de la empresa COOPIDROGAS, capacitaciones que ayuden a que se actualice en los medicamentos o productos farmacéuticos, que se comercial?

- a. Casi siempre
- b. Nunca
- c. Han sido Excelentes
- d. No existe

Con base en el interrogante N° 8, se pretende analizar cómo se desarrolla el papel de gestión humana dentro de la empresa

8. ¿ Cómo se evalúa el desempeño del personal que integra la empresa?

- a. Por medio de entrevistas
- b. Nunca han realizado evaluación de desempeño.
- c. A través del dialogo, en reuniones.
- d. No existe.

