

Estudio del Departamento de Farmacia de la Caja de Seguro Social

ANTEPROYECTO

PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

He visualizado que en el departamento de farmacia de la C.S.S. no le dan al cliente a las personas la atención adecuada. También he visualizado que la comunicación entre ellos no es la apropiada ya que en cuanto a los medicamentos se dan equivocados por la falta de comunicación he notado que en el departamento de farmacia de la C.S.S. se tardan en entregar los medicamentos inclusive hasta demoran para decirle al cliente que dicho medicamento no hay, esto es a la falta de comunicación entre ellos mismo así el cliente.

INTERROGANTES

- ¿Cómo podría mejorar en entregar los medicamentos?
- ¿Porque se tardan en entregar los medicamentos?
- ¿Será que no hay personal suficiente?
- ¿Serán que no están capacitados?

OBJETIVOS

Objeto General

- Determinar las características por la cual los empleados en la farmacia del C.S.S. no tienen una adecuada forma de comunicarse.

Objetivos Específicos

- Conocer la causa por la cual los empleados no desarrollan o ejercen bien su función.
- Analizar la forma del porqué los empleados en el departamento de farmacia se tarda en entregar los medicamentos.
- Examinar la conducta de los empleados en su ambiente de trabajo

JUSTIFICACIÓN

El motivo por la cual he investigado y analizado que el departamento de farmacia de la C.S.S. no da la atención al cliente necesario porque su forma de expresarse hacia las personas no es la adecuada ya que sin muy altanero, antipático y por eso he investigado acerca de este problema he analizado que para solucionar este problema en el departamento de farmacia de la C.S.S. debido a la falta de comunicación entre ellos, una de las formas de solucionar es que se relacionen más entre ellos y que tenía una nula comunicación entre ellos y con las personas.

COBERTURA

Este proyecto se encuentra en el área de Cristóbal en la barriada Nueva Primavera, Provincia de Colón.

LIMITACIONES

El tiempo que me tomo para llegar a la C.S.S. si es en autobús es 30 minutos y si hay tranque es de 1 hora mínimo, y si me transporto en taxi es de 15 minutos, pero el costo es mayor al de autobús.

MARCO TEÓRICO

FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación sirve a cuatro funciones principales dentro de un grupo u organización: el control, la motivación, la expresión emocional y la información.

La comunicación actúa para controlar el comportamiento individual de diversas maneras. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y guías formales a las cuales deben atenderse los empleados. Por ejemplo, cuando se pide a los subordinados que comuniquen primero a su jefe inmediato cualquier irregularidad relacionada con el trabajo, con el propósito de seguir la descripción de su puesto o de cumplir con las políticas de la compañía, la comunicación funge como una función de control. Pero la comunicación informal también controla el comportamiento. Cuando los grupos de trabajo molestan o acosan a unos miembros que producen más que los demás (y hacen que el resto del grupo se vea mal), informalmente se lo comunican y controlan su comportamiento.

La comunicación favorece la motivación al aclarar a los empleados lo que se ha hecho, si se están desempeñando bien y lo que puede hacerse para mejorarse el rendimiento, si es que está por debajo del promedio.

El proceso de Comunicación

La comunicación puede entenderse como un proceso o un flujo. Los problemas de comunicación ocurren cuando existen desviaciones u obstáculos en el flujo. En esta sección describimos el proceso en términos de un modelo de comunicación, analizamos como las distorsiones interrumpen el proceso e introducimos el concepto de la aprensión en la comunicación como otra posible interrupción.

Aprensión en la comunicación

Otro obstáculo para una comunicación eficaz es que algunas personas, se estima que de 5 a 20% de la población sufren de aprensión en la comunicación o ansiedad. Aunque mucha gente tiene pavor a hablar frente a un grupo, la aprensión comunicativa es un problema más serio ya que afecta a toda una categoría de las técnicas de comunicación.

La aprensión oral dificulta con seriedad el hablar con otros cara a cara provoca una ansiedad extrema cuando se tiene que usar el teléfono, por ejemplo. Como resultado, las personas con este problema podrían recurrir a memorandos o cartas para transmitir mensajes, cuando una llamada suele ser solo más rápido sino también más apropiado.

Los estudios demuestran que la aprensión comunicativa oral evade situaciones que requieren compromisos en una comunicación verbal. Deberíamos esperar encontrar alguna autoselección en los puestos para que los individuos no se interesen en los trabajos, por ejemplo, de maestros, en que la comunicación oral es un requerimiento dominante. Pero casi todos los empleos requieren de alguna comunicación oral.

BASES DE LA COMUNICACIÓN

Un conocimiento de la comunicación requiere un entendimiento básico de algunos conceptos fundamentales. En esta sección, revisamos esos conceptos. Específicamente, estudiamos los patrones de flujo de la comunicación, comparamos las redes de comunicación formal e informal, describimos la importancia de la comunicación no verbal, considerando la manera en que los individuos seleccionan los canales de comunicación y se resumen las principales barreras para una comunicación eficaz.

Dirección de la comunicación

La comunicación puede fluir vertical u horizontalmente. La dimensión puede ser dividida además en dirección:

- **Descendente:** la comunicación fluye de un nivel del grupo u organización a un nivel más bajo es una comunicación descendente. Cuando pensamos en los gerentes que se comunican con sus subordinados, el patrón descendente es aquel en quién usualmente pensamos. Es utilizado por los líderes de grupo y los gerentes para asignar metas, proporcionar instrucciones, informar a los subordinados acerca de las políticas y procedimientos, señalar problemas que necesitan atención y ofrecer retroalimentación acerca del desempeño. Pero la comunicación descendente no tiene que ser oral o cara a cara.
- **Ascendente:** la comunicación ascendente fluye hacia un nivel superior en el grupo u organización. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los de arriba, informarles acerca del progreso hacia las metas y darles a conocer problemas actuales. La comunicación ascendente mantiene a los gerentes informados sobre como se sienten los empleados en sus puestos, con sus compañeros de trabajo y en la organización en general.

BIBLIOGRAFÍA

Ander, Ezequiel. Métodos y técnicas de la investigación Social II. Viamonte 1674. Buenos Aires, Argentina. Editorial Distribuidora Lorna. SRL. 2004

Ander, Ezequiel. Métodos y técnica de la investigación Social III. Viamonte 1674. Buenos

Aires, Argentina. Editorial Distribuidora Lorna. SRL. 2000

Ander, Ezequiel. Métodos y Técnicas de la Investigación Social IV. Viamonte 1674. Buenos Aires, Argentina. Editorial Distribuidora Lorna. SRL. 2003

Araúz, Héctor. Tesis de grado. Editorial Distribuidora Lorna. SRL. Panamá. 1996.

Batista, Pilar. Metodología de la Investigación. McGraw-Hill Interamericana de México. 1991.

Best, Arquimedes. Técnica de la Investigación. Viamonte 1674. Buenos Aires, Argentina. Editorial Distribuidora Lorna, SRL. Panamá, Agosto de 1980

Fernández Callado, Carlos. Metodología de la Investigación. II Edición. México. 1991

Richard M. Hodgetts. Comportamiento en la Organización. Editorial Interamericana. 1989

Tamayo Tamayo, Mario. Metodología formal de la Investigación Científica. II Edición. Editorial Limusa, S.A. México. 1993