

Comunicación en el departamento de Farmacia CSS

INTRODUCCION

En este trabajo de investigación se trata de la comunicación en el área de farmacia en la Caja de Seguro Social (C.S.S.).

El universo o población de este trabajo de investigación de la Caja de Seguro Social ubicado en Coco Solo, Corregimiento de Cristóbal.

La muestra de este trabajo de investigación fue la farmacia de la Caja de Seguro Social. El motivo de esta investigación es para saber cómo se comunican entre ellos y si tienen buena comunicación con el cliente.

En esta parte del trabajo he señalado en forma general el alcance de la reseña histórica, los objetivos, la base legal, las funciones de la policlínica de la C.S.S. Hugo Spadafora.

En este trabajo de investigación se verá un estudio sobre el servicio brindado en la farmacia de esta institución.

CAPITULO I

INFORMACION DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

He visualizado que la comunicación entre los miembros del departamento de farmacia de la Caja de Seguro Social no es la apropiada ya que en cuenta a los medicamentos se dan equivocaciones por falta de comunicación, he notado que en el departamento de farmacia de esta institución 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 mismos así el cliente.

1.1.1. SITUACION ACTUAL

- ¿Como se podría mejorar la entrega de los medicamentos?
- ¿Por qué se tardan en entregar los medicamentos?

- ¿Será que no hay personal suficiente para agilizar la entrega de medicamentos?
- ¿Será que no están capacitados para la lectura de recetas médicas?

1.2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Determinar las características por la cual los empleados en la farmacia de la Caja de Seguro Social no tienen una adecuada forma de comunicarse.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

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

1.3. JUSTIFICACIÓN

El motivo por la cual he investigado y analizado que el departamento de farmacia de la Caja de Seguro Social no da la atención al cliente necesario porque su forma de expresarse hacia las personas no es la adecuada ya que son muy altaneros, antipáticos 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 mala comunicación entre ellos y con las personas.

1.4. COBERTURA

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

1.5. LIMITACIONES

En las limitaciones es para saber que tiempo se toma para llevar a la Caja de Seguro Social.

El tiempo que me tomo para llegar a esta institución, 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.

1.6. SUPUESTOS DE ESTUDIOS

El primer estudio que yo haría es capacitar al personal para mejorar la comunicación en el

departamento de farmacia.

El segundo estudio que se haría es de darle un aumento al personal para mejorar la comunicación entre ellos mismos y la del cliente.

El tercer estudio es brindarle incentivos como (bonos, décimo) al personal para motivarlos más y así puedan desarrollar más su función.

1.7. ASPECTOS METODOLOGICOS

Considero que mi estudio es de tipo descriptivo porque he analizado y detallado las características que implican los diferentes métodos y recopilación de datos que deben de utilizarse para conocer que el estudio de mi investigación es descriptivo, el cual lo realice en el departamento de farmacia en la Caja de Seguro Social.

En el segundo capítulo de este trabajo he utilizado fuentes financieras para desarrollar este trabajo de investigación y las técnicas que utilice para recolectar información fue encuesta.

En el tercer capítulo de este trabajo utilizando el método deductivo para recolectar información para esta investigación y las técnicas a utilizar fueron documentos escritos en la misma institución Hugo Spadafora.

1.8. PRESUPUESTO