



Nombre de alumno (a): Marisol Castro Argueta.

Nombre del profesor: María del Carmen López Silba

Materia: calidad en los servicios de

Grado: 8°

Grupo: A

ANTECEDENTES HISTORICOS

Durante un tiempo atrás para muchas personas el obtener un servicio no era más que el simple hecho de poder ser atendidos según el problema a resolver, es decir, para la mayoría de estas personas lo único importante era el poder ser atendidos, esto sobre todo en algún tipo de servicios y más que nada en los hospitales y sobre todo esto ocurre mayormente en hospitales de gobierno ya que para muchas personas el significado de poder obtener un servicio es nada más el poder ser atendidos y que el personal de salud atienda sus necesidades, esto sin importar el trato digno pues que estas personas se merecen.

En la actualidad el poder ofrecer un trato digno es de mucha importancia tanto a nivel personal y profesional así también como para brindárselos a terceras personas, el objetivo principalmente es para hacer sentir a los pacientes cómodos y comprendidos, ya que muchos de ellos están pasando por momentos verdaderamente desagradables y lo único que necesitan o lo que mínimo que se merecen es un trato digno por parte del personal de salud. Esto influye mucho pues en la formación que el personal crea, ósea esto va desde el estudio en la carrera en donde no solo aprender a cómo solucionar o cuidar al paciente, sino que también parte de ellos es aprender a cómo tratar y llevar situaciones y de qué manera pueden ellos ayudar a las personas por lo menos con el buen trato o el trato de calidad.

Algunas personas que acuden para recibir un servicio especialmente en los servicios de gobierno estos no esperan un servicio de calidad sino más bien que sean atendidos sin importar el trato, la razón de esta situación es que estas personas creen que por el simple hecho de ser un servicio de gobierno no merecen una buena atención y por lo tanto no la exigen, esto por supuesto que no ocurre en todas las personas ya que existen casos en donde las personas al no estar conformes con un mal trato pueden incluso presentar quejas en contra de algún personal de la salud en lo cual yo opino que están en lo correcto al actuar de tal forma, claro siempre y cuando esto tenga justificación y pruebas en contra del personal ya que todos los ciudadanos y ciudadanas merecen un trato digno y justo, sin importar el género o clase social ya que en algunos casos esa es una de las principales razones por las cuales no reciben un buen trato.

La calidad es un fin en sí mismo que se ha de lograr desde la primera acción que se realice en cualquier proceso y que se logra a la primera con el fin de evitar desperdicio de costo en productos mal hechos con todas sus consecuencias, esto quiere decir con pérdida de la confianza del cliente y la pérdida de este. Los trabajadores son los primeros responsables de la calidad. Según expertos de Ohio recomiendan tener en cuenta tres variables para mejorar la gestión: preocupación por hacer el trabajo, esto es cumplir los objetivos de acuerdo a una planificación y organización adecuada; tratamiento de los recursos humanos, actitudes, motivaciones, formación y promoción y preocupación por la calidad en toda la organización.

En otras palabras, el poder ofrecer un servicio de calidad implica que la persona que ofrece los servicios se encuentre realmente motivada y con ganas de querer hacer el cambio y que le importe el poder dar un mejor servicio, como mencionaba anteriormente no se le daba tanta importancia a este aspecto y simplemente era el hecho de brindar el servicio, pero sin darle la importancia a las personas que la están recibiendo.

Esto también existía o se daba porque muchas personas permitían en algunos casos el abuso o la ignorancia que tienen, ya que creen que por ser un servicio gratuito el personal puede darlo como se le da la gana y en realidad no es así, ya que estos cuentan con un sueldo y por lo tanto tienen la obligación de brindar un servicio de calidad completo hacia las personas sin pretextos ni excusas simplemente es parte de la formación y lo que un verdadero profesional debe realizar.

Para concluir con este tema me gustaría resaltar los derechos que todas las personas tienen y que deberían estar informados a que sin importar de donde vengan o de su clase social o cualquier otra situación no influye en obtener un mal trato ya que todas las personas tienen los mismos derechos y por lo tanto todos deben ser bien tratados. Este tema todavía no está completamente realizado ya que siguen existiendo casos en donde aún no se obtiene un servicio de calidad, pero esto ya depende de las instituciones u hospitales porque ellos crean sus propias reglas o normas y ellos mismos se encargan de capacitar al personal para que entiendan la importancia de brindar un buen servicio profesionalmente. Se espera que con el paso del tiempo esto mejore y sea una realidad como sociedad en donde las personas puedan sentirse completamente entendidos y satisfechos con el trato que se les está brindando.

REFERENCIA

file:///C:/Users/1GR64LA_RS4/Desktop/CALIDAD%20EN%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20ENF.pdf

Bibliografía:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/36699dfce09cf5d21e11632ef9d725f0.pdf>