

Universidad San Carlos de Guatemala
Escuela Ciencias de la Comunicación
Ejercicio Profesional Supervisado



**“Estrategias para fortalecer la comunicación interna en
RadiologyConsult “Radco” zona 1**

Informe Final de Ejecución Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Brenda Nineth Reyes Matta

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, octubre de 2018

Consejo Directivo

Director

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representante de Egresados

M.A. Michel González Batres

Secretaria Administrativa

MSc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios

**Para efectos legales, únicamente el autor
Es responsable del contenido de este trabajo**

Dedicatorias

A Dios, por prestarme la vida y cuidar de mí, para lograr exitosamente esta etapa tan importante en mi carrera.

A mi Guatemala linda por cobijarme bajo sus costumbres y tradiciones las cuales fueron tomadas en cuenta en cada momento.

A mi amada Universidad San Carlos de Guatemala, por darme la oportunidad de estudio y permitirme soñar con este día, mientras caminaba por sus aulas corredores y jardines.

A mi supervisora de EPS, Licenciada Sandrita Noemí Hernández, por su paciencia, y por darme consejos no solo para el estudio, sino para la vida.

Al Licenciado José Manuel Ortega Dávila, por permitir ejecutar mi proyecto comunicacional en su lugar de trabajo.

Agradecimientos

A mi madre, Miriam Matta; quien nunca ha dejado de creer en mí, gracias por enseñarme valores que me han ayudado a alcanzar mi meta.

A mi esposo Mardoqueo Méndez, por su comprensión, cariño y apoyo, y por mostrarme el camino hacia la superación.

A mis hijos Suzeth y Magbis, por brindarme la ayuda necesaria para culminar con éxito mi meta, que este logro sea un ejemplo en sus vidas para continuar superándose.

A mis hermanas Vivian y Karen, por compartir conmigo los momentos más importantes en mi vida y por acompañarme en éste logro.

A mi tía Meca, por sus consejos y por incluirme siempre en sus oraciones.

A mis suegros Rubén y Bertha, por el apoyo incondicional a lo largo de mi carrera, gracias por confiar en mí

A mis sobrinos, Dayann, Nicky, Ashly, Eduardo, Chelsea, André y Valentina, que éste logro sea uno de los objetivos a alcanzar en sus vidas.

A mi amiga Lesbia López, quien ha estado apoyándome con palabras de aliento y superación desde mi primer día en la universidad, este logro también es tuyo.

Índice

RESUMEN	I
INTRODUCCIÓN	II
JUSTIFICACIÓN	III

CAPÍTULO I

1. Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna en la Clínica Radiology Consult “Radco” zona 1

1.1. La institución:

Clínica de Diagnóstico Radiology Consult “Radco”	1
1.1.1 Ubicación Geográfica	1
1.1.2. Integración y Alianzas Estratégicas (si existen.)	1
1.1.3. Antecedentes o Historia	2
1.1.4. Filosofía de la Clínica	3
1.1.5 Departamento o dependencia	5
1.1.6. Misión	6
1.1.7. Visión	6
1.1.8. Objetivos Institucionales	6
1.1.9. Público Objetivo (de la institución)	6
1.1.10. Organigrama (de la institución)	7

1.2. Objetivos del diagnóstico

1.2.1. Objetivo General	8
1.2.2. Objetivos Específicos	8

1.3. Metodología

1.3.1. Descripción del Método	9
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección	9

1.4. Recopilación de datos

11

1.4.1. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas	12
1.5. Radiografía de la institución	18
1.5.1. FODA	18
1.5.1.1. Fortalezas	18
1.5.1.2. Oportunidades	18
1.5.1.3. Debilidades	18
1.5.1.4. Amenazas	18

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN	19
2.1. Antecedentes comunicacionales	19
2.2. Objetivos de comunicación	19
2.2.1. Objetivo General	19
2.2.2. Objetivos específicos	19
2.3. Público Objetivo	20
2.3.1. Segmentación	20
2.4. Mensaje	21
2.5. Estrategias y comunicación	21
2.6. Valores de la Clínica	22
2.7. Acciones de Comunicación	23

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN	27
3.1. Proyecto Ejecutado	27
3.1.1. Financiamiento	27
3.1.2. Presupuesto ejecutado	28
3.1.3. Beneficiarios	29
3.1.4. Recursos humanos	29

3.1.5. Áreas Geográficas de Acción	29
3.2. ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS	30
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	34
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO	35
CONCLUSIONES	36
RECOMENDACIONES	37
GLOSARIO	38
BIBLIOGRAFÍA:	42
E-grafías	42
ANEXOS:	
Matriz o vaciado	44
Documento de respaldo, valores de la Clínica Radco	46

Introducción

Radiology Consult, es una Clínica de Diagnóstico mejor conocida como “Radco”, cuenta con buen prestigio y credibilidad dentro de la comunidad guatemalteca, permanece en el mercado desde el año 1990, año en el cual inicia sus labores como clínica de rayos X, en la actualidad cuentan con tres clínicas de diagnóstico las cuales están equipadas con aparatos de la más alta calidad, y se encuentran ubicadas dentro de la ciudad capital.

Por el prestigio que maneja la Clínica, se ha tomado en cuenta para realizar un estudio que ayude a fortalecer la comunicación en los colaboradores de la sede zona 1. El estudio ayudará al desarrollo empresarial de la clínica, asimismo al adecuado comportamiento de los colaboradores dentro de la clínica y los clientes que frecuentan el lugar.

Dentro de las estrategias para fortalecer la comunicación, se consideró importante mejorar la comunicación interna, y el clima laboral, con el objetivo de lograr un mejor rendimiento y un óptimo desarrollo en los colaboradores, y por ende el éxito de la empresa, pues dentro de las actividades principal de la clínica se encuentra la comunicación con sus clientes, por lo que coinciden que una buena comunicación interna es una pieza clave para el éxito.

Justificación

La comunicación debe ser concebida como un aspecto integral, cuyos efectos y causas pueden ser un factor común reflejado en el clima laboral, el estilo de liderazgo, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, y en definitiva en el crecimiento de la clínica.

Las estrategias que se han propuesto en la Clínica RADCO, refuerzan la comunicación organizacional interna, mejoran los canales de comunicación existentes, y fortalecen el clima laboral, los cuales se encuentra interrelacionados, el éxito de una empresa depende de la buena relación de sus colaboradores, pues; son los actores principales en construir los objetivos organizacionales con sus actividades diarias.

El interés de las presentes estrategias están fundamentadas en brindar un panorama amplio a la Clínica Radiology Consult -RADCO-, en cuanto a la ruta a seguir para solucionar algunas falencias comunicacionales, y generar proyectos a futuro que requieran un estudio actualizado sobre comunicación organizacional.

RESUMEN

Nombre de la Institución:

Radiology Consult, "RADCO" zona 1

Nombre del proyecto:

Estrategias para fortalecer la Comunicación Interna en la Clínica de Radiology Consult, "RADCO" zona 1

Objetivos del proyecto:

General:

Presentar un Plan de Comunicación Interna en la Clínica Radiology Consult "RADCO" zona 1

Específicos:

- Mejorar el clima laboral de los empleados a través de charlas de trabajo en equipo
- Elaboración de material impreso, unifolios para fomentar los valores y los códigos de ética
- Utilizar herramientas digitales para optimizar la comunicación interna y de forma rápida.
- Mejorar la fluidez en la comunicación entre los colaboradores y el gerente, a través de la creación de un buzón de sugerencias

SINOPSIS

Las estrategias utilizadas para mejorar la comunicación, han tenido éxito en cuanto a la mejora en las relaciones de los colaboradores, cada una de las acciones desarrolladas, cuentan con la total aprobación del Gerente de la clínica, por lo que darán continuidad a cada una de las estrategias propuestas en éste documento.

CAPITULO I

1. Diagnóstico

Título del diagnóstico

“Presentar un diagnóstico de la Comunicación Interna en Radiology Consult, “RADCO” zona 1”

1.1 La institución:

Nombre:

Radiology Consult, RADCO- Clínica de Diagnóstico-

1.1.1 Ubicación Geográfica

2 avenida 8-13 zona 1, Guatemala, ciudad

22306767

info@clnicaradco.com

www.clinicaradco.com

1.1.2 Integración y alianzas estratégicas

Integración

Personas:

- Junta Directiva y socios de Magnoscan S.A.
- Lic. José Manuel Ortega, Gerente administrativo.
- Lic. Andrés Sajic Gerente Financiero
- Yusenia Pérez, Relaciones Publicas y mercadeo.

Empresas:

- Magnoscan S.A.
- Clínicas de Diagnostico (Competencia)

Alianzas Estratégicas:

- IGSS
Precio por volumen, mientras más exámenes requieran, mayor será el descuento por parte de la clínica.
- Médicos
Especialistas particulares en distintas áreas transfieren pacientes a la clínica
A cambio de comisión por paciente.
- Hospitales Nacionales
Bajo costo en los exámenes para el público de bajos recursos, además se les otorga un descuento adicional que consta en, por cada 10 pacientes se les exonera uno, para contribuir a la economía de las personas de bajos recursos.

1.1.3 Antecedentes o Historia:

Clínica de Diagnóstico por imágenes “RADCO” fue fundada en el año de 1990, iniciando con servicio de Rayos X, ubicado en la 8 calle 3-22 de la zona 1. Laboro un año únicamente prestando este servicio y uno de sus únicos y principales clientes era el HOSPITAL ROOSEVELT.

A fin del año 90 RADCO amplio su servicio integrando mamografía, únicamente con el mismo hospital, a medida del tiempo se dio cuenta que su mercado crecía cada día más y más, a mediados del año 1992 se incrementó nuevos equipos como lo fueron: ultrasonido y tomografía Axial Computarizada.

Introduciéndose en el mercado como una Clínica de máxima competencia para la única Clínica actual en Guatemala, para ese entonces, se trasladó a la 2 ave. 8-13 zona 1, fijando como meta incrementar los servicios a través de Resonancia Magnética Nuclear, al complementar este equipo en el año 1996 se midió la capacidad de mercado con el cual contaban.

Sin darse cuenta se había llegado a un mercado nacional, trabajando con hospitales, IGSS y pacientes referidos por médicos, se contrató a personal capacitado para manejo y control de equipos y todo lo concerniente a la administración.

En el año 2007 se abrió una sucursal en la zona 10 ubicada 10 calle 4-05, y posteriormente en el año 2010 se abre una tercera ubicada en la calzada San Juan 10-58 colonia nueva Monserrat zona 3 de Mixco.

A finales del año 2009 RADCO fue impactada por la entrada de nuevos competidores, esto hizo que la empresa decayera en sus ventas.

1.1.4 Filosofía de la Empresa

Brindar un excelente servicio al paciente, buena atención al cliente, estudios exactos y tecnología de última generación.

Lema de la empresa: **“exactitud para su médico.....seguridad para usted”**

Horario de atención al paciente:

Lunes a viernes 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábado 7:00 a.m. a 12:00 p.m.

Como un plus para nuestros clientes, se cuenta con servicio de ambulancia en horario de la clínica.

El siguiente listado, son exámenes que ofrecemos a nuestros pacientes en clínica RADCO zona 1.

Exámenes

- RESONANCIA MAGNETICA NUCLEAR
- RESONANCIA MAGNETICA MAS ANGIORESONANCIA
- RESONANCIA MAGNETICA MAS VENORESONANCIA
- RESONANCIA MAGNETICA MAS PIELORESONANCIA
- ANGIORESONANCIA MIEMBROS INFERIORES
- ANGIORESONANCIA CUERPO ENTERO
- ELETROENCEFALOGRAMA
- UROTAC
- TOMOGRAFIA AXIAL COMPUTARIZADA
- TOMOGRAFIA HELICOIDAL
- TOMOGRAFIA DE SEÑOS PARANASALES
- HOLTER
- MAMOGRAFIA
- ULTRASONIDO
- DENSITOMETRIA OSEA DE CADERA
- DENSITOMETRIA OSEA DE COLUMNA
- SITEMA CARDIOVASCULAR CON ANGIO DOPPLER
- DOPPER VASCULARES COMPLETO CON RECONSTRUCCIONES
- B FLOW (REFLECCION DE SANGRE)
- DOPPLER COLOR

- EXAMEN DE CONTROL OVARICO FOLICULAR
- PROGRAMA DE RECONSTRUCCION DINAMICA 3D EN -TIEMPO REAL CON ALTA DEFINICION EN FISIONOMIA FETAL
- SISTEMA OBSTETRICO AVANZADO EN 3D
- USG GENRAL EN 3D
- SIE SCAPE IMAGEN PANORAMICA
- ECO CARDIACO (CON DOPPLER INCLUIDO)
- USG MUSCULO ESQUELETICO
- CEREBRO VASCULAR
- SISTEMA DE ARMONICAS DE ALTA RESOLUCION
- RAYOS X
- CRANEO AP Y LAT
- SENOS PARANASALES
- SILLA TURCA
- LATERAL DE CUELLO
- TORAX PA
- TORAX PA Y LATERAL
- PARRILLA COSTAL
- ABDOMEN SIMPLE
- COLUMNA CERVICAL
- COLUMNA DORSAL
- COLUMNA DORSO-LUMBAR
- COLUMNA LUMBOSACRA
- PELVIS AP Y RANA
- PELVIS
- PELVIMETRIA
- EXTREMIDADES
- HUESOS PROPIOS DE LA NARIZ
- CONDUCTOS AUDITIVOS
- PIELOGRAMAS
- SERIE GASTRO DUODENAL
- SERIE GASTRO INTESTINAL
- ENEMA DE BARIO
- ENEMA DE BARIO CON DOBLE MEDIO
- ENEMA DE BARIO POR COLOSTOMIA
- ESOFAGOGRAMA
- COLECISTOGRAMA
- CISTOGRAMA
- URETROGRAMA
- URETROCISTOGRAMA
- HISTEROSALPINGOGRAMA
- FISTULOGRAMA

Exámenes de laboratorio

- HEMATOLOGÍA COMPLETA
- HEMOGLOBINA-HEMATOCRITO
- RCTI,DE G.B Y FÓRMULA
- ERITROCEDIMENTACIÓN
- GRUPO Y RH
- RCTI.DE RETICULOCITOS
- RCTO.DE EISINOFILOS
- CLASIFICACIÓN ANEMIA
- FROTE PERIFÉRICO POR HEMATOLOGO
- FROTE PERIFÉRICO
- GOTA GRUESA
- CÉLULAS LE
- COOMBS DIRECTO
- COOMBS INDIRECTO
- RECUENTO DE PLAQUETAS
- TIEMPO DE PROTOMBINA (FCO. CELESTE)
- TIEMPO DE COAGULACIÓN Y SANGRÍA (FCO. CELESTE)
- CRIOGLOBULINAS
- AGLUTANIANA EN FRÍO
- VITAMINA B12
- FIBRINOGENO
- FOLATOS (ÁCIDO FÓLICO)
- FERRITINA
- TRANSFERRINA
- EXAMEN COMPLETO DE HECES
- ENEMA SALINO
- TEST DE GRAHAM
- SANGRE OCULTA
- AZUL DE METILENO
- AZUCARES REDUCTORES O CLINITEST
- AG. ENTAMOEBIA HISTOLYCA (PANEL DE PARÁSITOS)
- AG. GIARDIA LAMBLIA (CRIPTOSPORIDIUM PARUM)
- ROTAVIRUS EN HECES
- AG. DE HELICOBACTER PYROLI (EN HECES)

1.1.5 Departamentos o dependencias

- Administración
- Relaciones Públicas
- Contabilidad
- Sistemas
- Créditos

1.1.6 Misión

Realizar una labor profesional en el campo del diagnóstico por imágenes, con equipos reconocidos por el gremio médico por su calidad de imagen, confiabilidad y avance tecnológico

1.1.7 Visión

Ser la clínica de diagnóstico por imágenes más confiable, profesional y de mayor proyección social en el país.

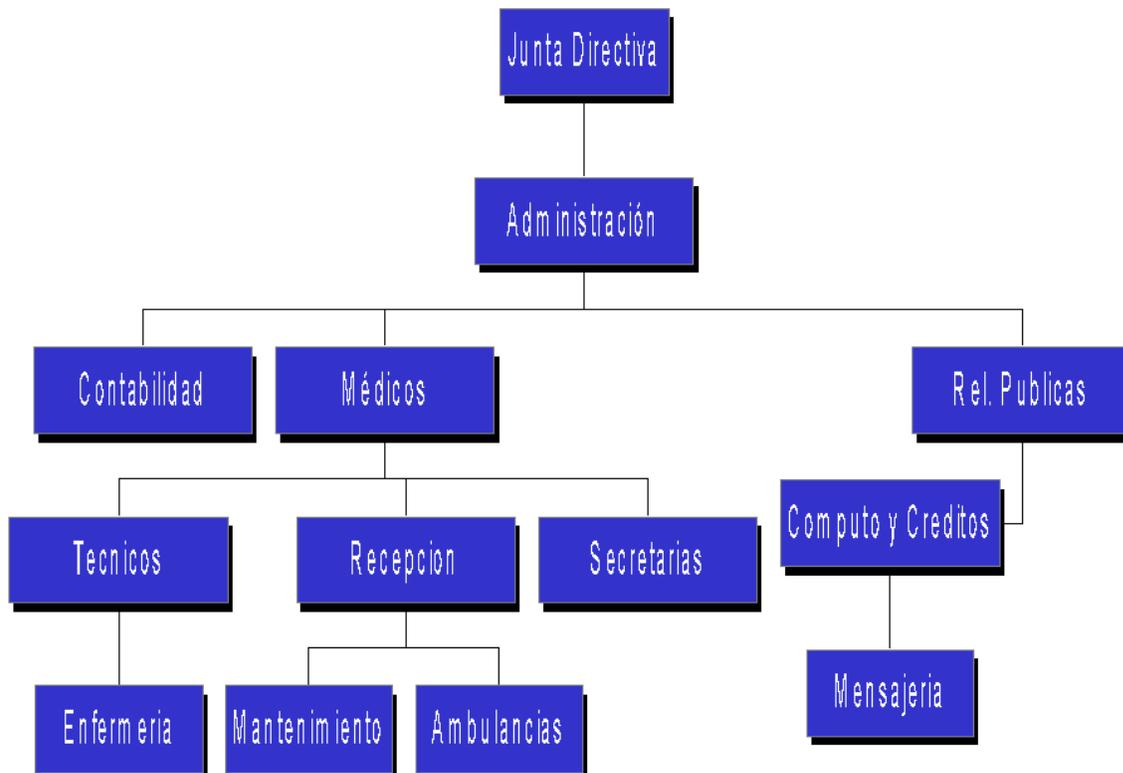
1.1.8 Objetivos Institucionales

La Gerencia Administrativa indicó no contar con objetivos definidos.

1.1.9 Público Objetivo

- Médicos referentes a pacientes potenciales.
- Hospitales Nacionales, a través de trabajo social
- IGSS, a través eventos en guatecompras

1.1.10 Organigrama



Fuente: Gerencia Administrativa de Radiology Consult –RADCO-

1.2 Objetivos del Diagnóstico

1.2.1 Objetivo General

- Presentar un diagnóstico de Comunicación Interna en la Clínica de Diagnóstico Radiology Consult “RADCO”

1.2.2 Objetivos Específicos

- Analizar los canales de comunicación interna en la Clínica.
- Observar que tipos de herramientas de comunicación interna utilizan en la Clínica.
- Identificar la comunicación Organizacional
- Analizar el clima laboral

1.3 Metodología

Hablar de métodos cualitativos, en definitiva, es hablar de un estilo o modo de investigar los fenómenos sociales en el que se persigue determinados objetivos para dar respuesta adecuada a unos problemas concretos a los que se enfrenta esta misma investigación. (Ruiz 2012, pág. 22)

Una manera de expresar la peculiaridad de los métodos cualitativos en los que se den las siguientes características:

Si una investigación pretende captar el significado de las cosas (procesos, comportamientos, actos) más bien que describir los hechos sociales, se puede decir que entra en el ámbito de la investigación cualitativa.

Si en lugar de partir de una teoría y unas hipótesis perfectamente elaboradas y precisas prefiere partir de los datos para intentar reconstruir un mundo cuya sistematización y teorización resulta difícil, entra en el ámbito de la metodología cualitativa.

En vez de intentar generalizar de una muestra pequeña a un colectivo grande cualquier elemento particular de la sociedad, la investigación pretende captar todo el contenido de experiencias y significados que se dan en un solo caso, ésta entra en el ámbito de la metodología cualitativa. La orientación no es particularista y generalizadora sino holística y concretizada. (Ruiz 2012, pág. 24)

1.3.1 Descripción del Método:

El método deductivo es un método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios etcétera, de aplicaciones universales y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal 2006, pág. 56)

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los aspectos importantes del fenómeno que se somete a análisis. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para describir lo más detalladamente posible lo que se investiga. (M. Gómez 2006, pág. 66)

El método deductivo fue utilizado en la investigación, pues; según las características que se presentan, permitirá encontrar los problemas comunicacionales a los que se enfrentan los trabajadores.

1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección

Recolectar los datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, ampliamente difundida, medir significa “asignar números a objetos y eventos de acuerdo con ciertas reglas”. Sin embargo, no siempre lo que queremos observar es directamente medible. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. (Gómez 2006, pág. 21)

La encuesta presenta dos características básicas que la distinguen del resto de los métodos de captura de información:

Recoge información proporcionada verbalmente o por escrito por un informante mediante un cuestionario estructurado.

Utiliza muestras de la población objetivo de estudio

Es esencialmente una técnica de recogida de información con una filosofía subyacente (lo que la convierte en un método), pero admite muy diferentes diseños de investigación.

En la actualidad se han vuelto a revitalizar los estudios con informantes o expertos, porque tampoco es ya distintivo de la encuesta que la información la facilite la propia unidad de análisis. (Alvira 2011, pág. 7)

La observación consiste en el empleo activo de las técnicas observacionales. Puede ser equipada por ejemplo, mediante un vídeo, o preparada (por ejemplo

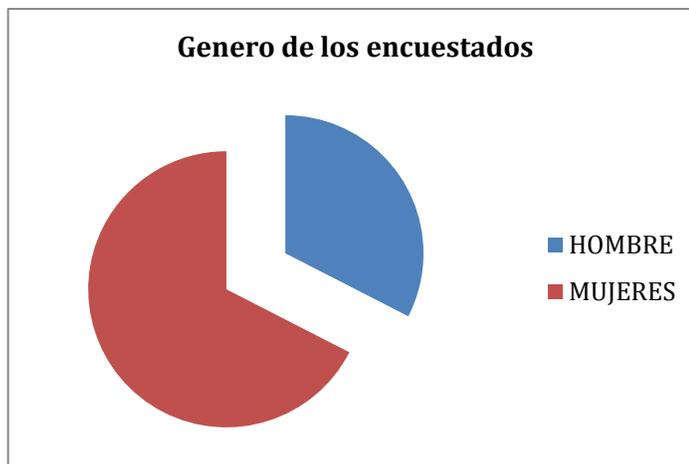
un cuaderno de notas), el ambiente puede ser natural (estudios de etología, comportamiento) o seleccionado (en una clínica). Permite la observación de campo, el científico no manipula las variables. Este método tiene varios usos. Registrar conductas de tipo espacial, de lenguaje verbal y no verbal. (Peña 2015, pág. 3)

1.4 Recopilación de Datos

 GUIA DE OBSERBACIONES 	
INSTITUCIÓN:	Clínica de diagnóstico Radiology Consult “RADCO”
TEMA DE INVESTIGACIÓN	Estrategias de Comunicación
NOMBRE DEL INVESTIGADOR (A)	Brenda Reyes
FECHA:	
LUGAR:	2 avenida 8-13 zona 1, Guatemala, ciudad
HORA:	
DATOS DE LA FUENTE: (Edad, sexo, ocupación, algún otro dato de referencia)	
OBSERVACIONES	

1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

Grafica 1

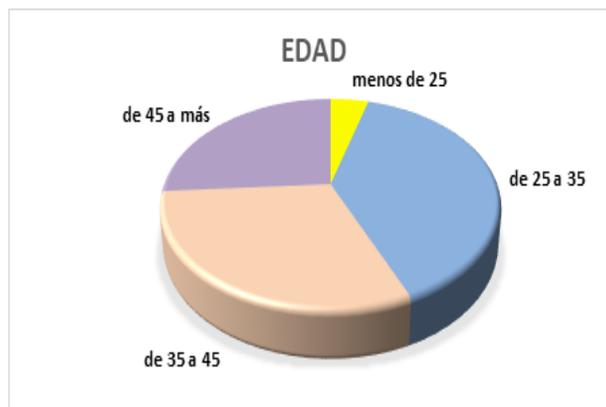


Fuente: propia

Interpretación:

Se puede observar que la población más alta es de género femenino, siendo 17 mujeres y 6 hombres que corresponden al 26% masculino y femenino el 74%

Grafica 2



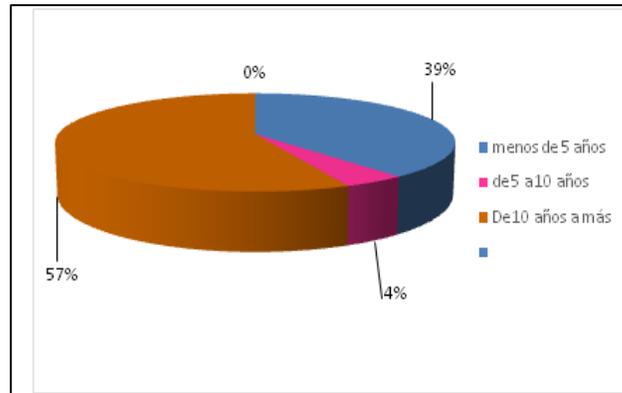
Fuente: propia

Interpretación:

La población más alta en el rango de edad son los adultos jóvenes comprendidos entre las edades de 25 a 35 años.

El menor porcentaje es el rango de menores de 25 años de edad, el cual se refiere a un 4% de la población encuestada.

Grafica 3

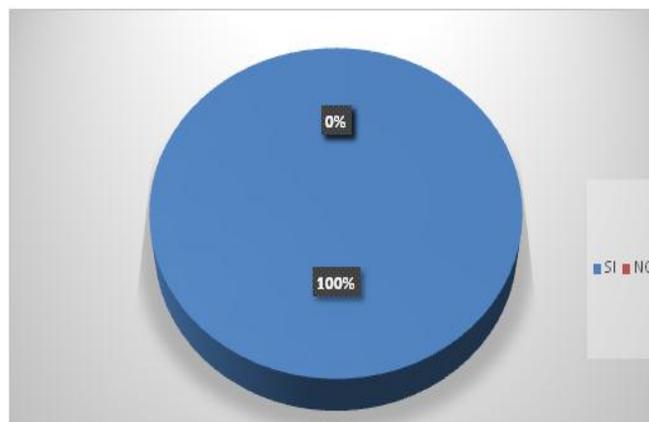


Fuente: propia

Interpretación

El resultado de esta grafica nos da a conocer un alto porcentaje de colaboradores que tiene más de 10 años laborando en el lugar, lo que demuestra que más de la mitad de la población trabajadora de la clínica es personal estable.

Grafica 4

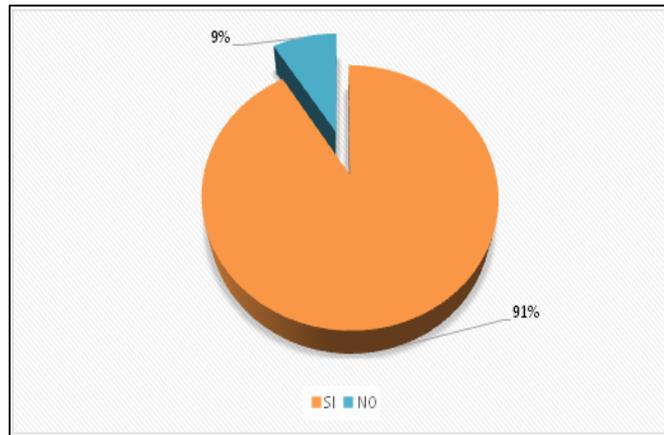


Fuente: propia

Interpretación:

El 100% de los colaboradores están de acuerdo que la Clínica RADCO es un buen lugar para trabajar.

Grafica 5

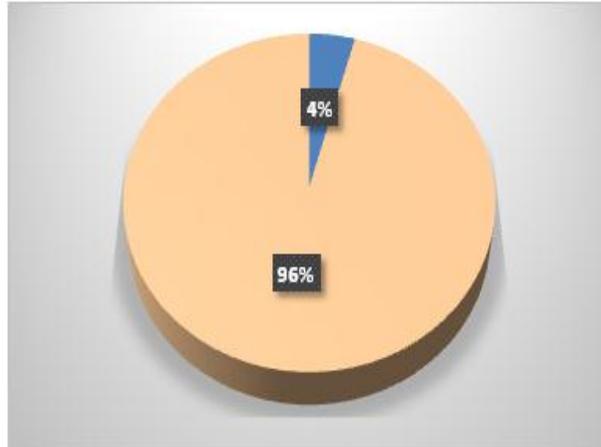


Fuente: propia

Interpretación:

El 91% de los encuestados coinciden en que sus jefes o supervisores muestran interés en ellos como trabajadores, a comparación del 9% que indicaron que sus jefes no muestran interés en los trabajadores.

Grafica 6

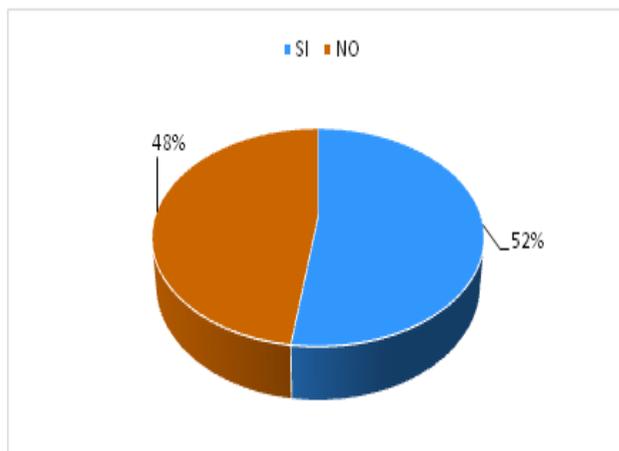


Fuente: propia

Interpretación:

El 96% de las personas encuestadas están de acuerdo que existencolaboradores que bloquea su desarrollo personal y profesional.

Grafica 7

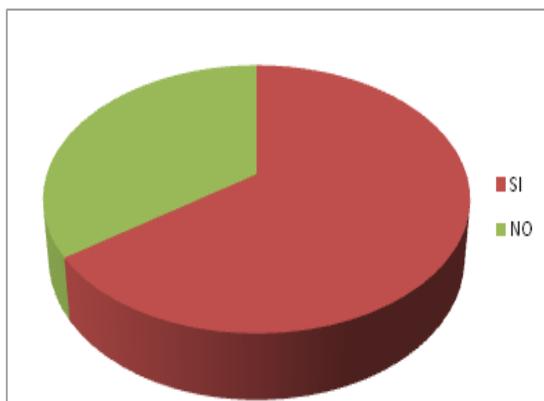


Fuente: propia

Interpretación:

El 52% de los encuestados aseguran que es a través de rumores o canales informales de comunicación que reciben la información.

Grafica 8

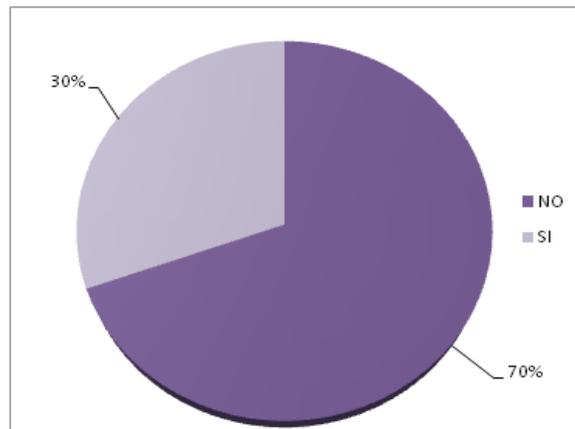


Fuente: propia

Interpretación:

15 de los encuestados del total de los empleados están de acuerdo que en Clínica RADCO se les da la oportunidad de compartir sus opiniones, por otro lado 8 de los encuestados no están de acuerdo.

Grafica 9

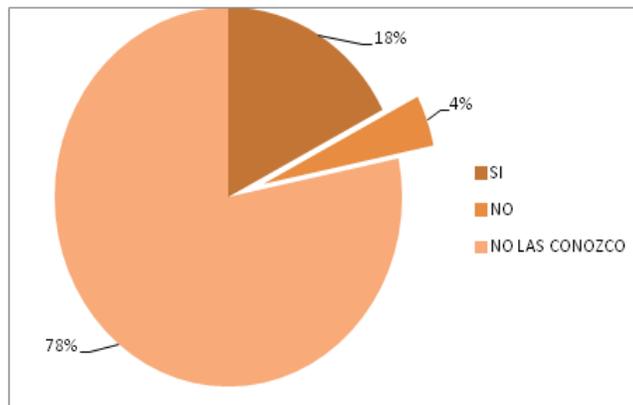


Fuente: propia

Interpretación:

El 70% de los encuestados están de acuerdo que la mala comunicación entre sus compañeros no permite sus buenas relaciones interpersonales.

Grafica 10

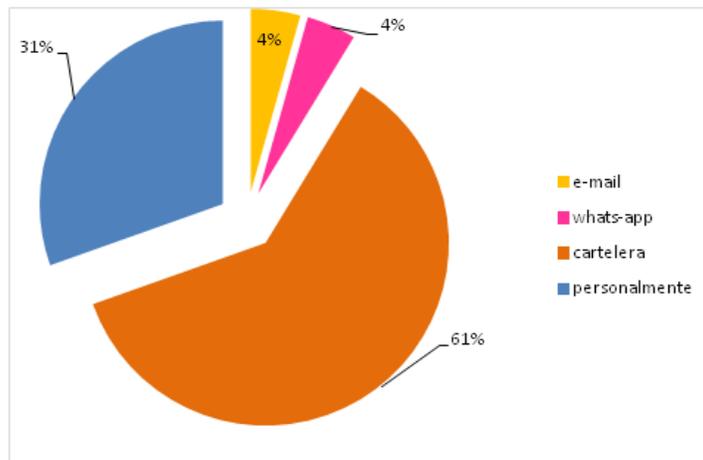


Fuente: propia

Interpretación:

El 78% de los encuestados aseguraron no conocer los códigos de ética de la empresa, el 17% comento cumplir con los códigos de ética, a comparación del 4% dijo no cumplirlos.

Grafica 11

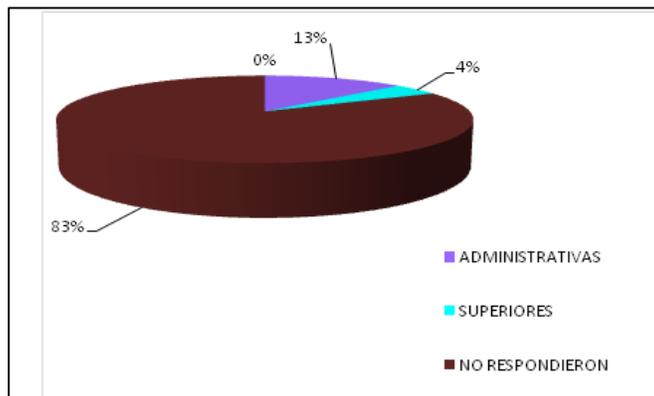


Fuente: propia

Interpretación:

El 4% de los encuestados les gustaría que las actividades se dieran a conocer por medio de cartelera, a comparación de un 61% que indicaron preferir por la vía del whatsapp.

Grafica 12



Fuente: propia

Interpretación:

El 83% de la personas encuestadas se abstuvieron a responder en qué departamento se encuentra el bloqueo en la información interna, pero el 13% dijeron que si existe bloqueo en la información y se encuentra en el departamento Administrativo.

1.5 Radiografía de la Institución

1.5.1 FODA

1.5.1.1 Fortalezas

- Estabilidad laboral, lo cual crea lazos de amistad y empatía entre los colaboradores.
- Cuenta con credibilidad en el ramo de estudios médicos y el mercado en general.
- Comunicación interna descendente adecuada, mas no, comunicación lineal.

1.5.1.2 Oportunidades

- Utilización de redes sociales para tener una comunicación eficaz
- No existe un canal de comunicación que cuente con credibilidad para socializar la información.

1.5.1.3 Debilidades

- No existe un código de ética o de valores internos reconocidos por los colaboradores.
- No utilizan la red social como herramienta de comunicación e información en el área laboral.
- La comunicación interna se basa en ruidos o rumores.
- Los ruidos en la comunicación afecta las relaciones interpersonales

1.5.1.4 Amenazas

- Los canales comunicacionales son bloqueados por los mismos colaboradores.
- Los colaboradores con recelo contribuyen en los canales de comunicación inadecuados.

CAPÍTULO II

2 PLAN DE COMUNICACIÓN

2.1 Antecedentes comunicacionales

Radco es una clínica de diagnóstico con más de 25 años en el mercado de la salud, cuenta con cuatro laboratorios en el área metropolitana.

Actualmente no cuenta con antecedentes de algún estudio sobre estrategias comunicacionales para fortalecer las relaciones entre los colaboradores, por lo que éste será el primero en su clase.

2.2 Objetivos de comunicación:

2.2.1 Objetivo General:

Plan de Comunicación Interna en la Clínica de Diagnóstico Radiology Consult “RADCO” zona 1.

2.2.2 Objetivos específicos:

- Mejorar el clima laboral de los empleados a través de charlas acerca de trabajo en equipo.
- Fomentar los valores y los códigos de ética, a través de la elaboración de material impreso, unifolios para
- Optimizar la comunicación interna, a través de la implementación de herramientas digitales.
- Fortalecer la comunicación interna entre los colaboradores y el gerente, a través de la creación de un buzón de sugerencias.

2.3 Público objetivo:

Público objetivo interno:

DESCRIPCION	CANTIDAD
Personal administrativo	6
Técnicos	5
Secretarias	3
Personal de guardianía	3
Personal de limpieza	2
Enfermeras	1
Laboratoristas	1
Química Bióloga	1
Choferes	2
TOTAL	24

2.3.1 Segmentación del Público Objetivo:

<p>Aspectos Demográficos:</p> <ul style="list-style-type: none">● Jóvenes adultos● Educación a nivel medio● Grupo étnico ladino
<p>Aspectos Psicográficos</p> <ul style="list-style-type: none">● Trabajan en área de la salud● Usan transporte colectivo● Prefieren el cine a la lectura
<p>Aspectos Socioeconómicos:</p> <ul style="list-style-type: none">● Trabajan por un sueldo mínimo● Pertenecen a una clase media baja● Viven en colonias de sectores populares

2.4 Mensaje

La clínica cuenta con slogan propio

- Exactitud para su médico, seguridad para usted.

A continuación se proponen tres frases que son asociadas directamente con comunicación.

- Ideas para el cambio
- **El cambio lo hacemos todos**
- Comunicar es avanzar

Se realiza la propuesta de varios mensajes, el que se adapta mejor al cambio que se logrará respecto a la comunicación interna en los empleados de la clínica Radco, lo encontramos resaltado.

Asimismo el mensaje evoca el pensamiento de avanzar hacia una mejora en la comunicación organizacional, la cual se verá reflejada en la aceptación de los clientes, encaminado a la clínica hacia una buena aceptación en el mercado.

2.5 Estrategias de Comunicación

- Implementación de un buzón de sugerencias para fomentar la comunicación entre los Colaboradores y el Gerente.
- Elaboración de unifolios informativos acerca de la misión y visión de la clínica, para lograr el sentido de pertenencia en los colaboradores hacia su lugar de trabajo.
- Se realiza un taller de convivencia acerca de las buenas actitudes en el área laboral
- Implementación de un grupo de whatsapp, para agilizar la comunicación interna de carácter urgente entre colaboradores y gerente.

Se llevará a cabo las actividades siguientes:

- Taller de convivencia
- Buzón de sugerencias
- Unifolios
- Grupo de whatsapp

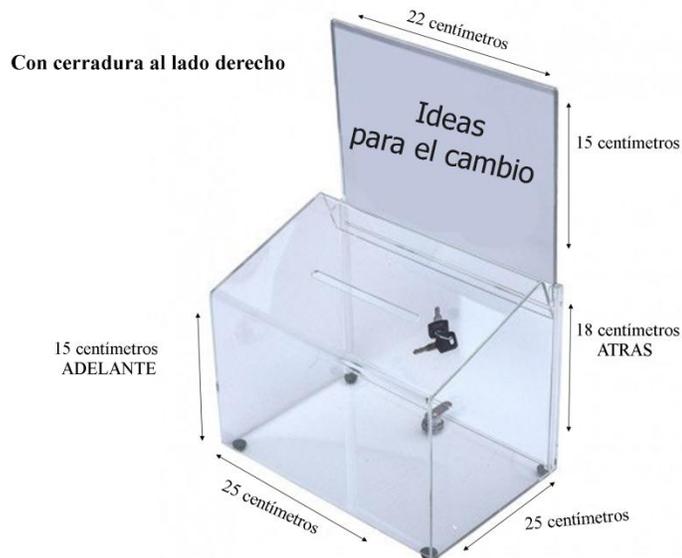
2.6 Valores de la Clínica

- **Empatía:**
Por el contacto diario con los pacientes y la frágil situación que presentan.
- **Responsabilidad:**
Realizar su trabajo de la mejor manera, responsabilizándose de sus acciones.
- **Puntualidad:**
Por el tiempo de espera de los paciente para realizar los estudios.
- **Honestidad:**
En la realización del estudio, según la solicitud del médico.

2.7 Acciones de Comunicación

Estrategia 1

Buzón de sugerencias	
Buzón de sugerencias	Se coloca un buzón en el área de descanso de los colaboradores, con el objetivo de ser tomadas en cuenta por el gerente de la Clínica.
Problema	Falta de un canal comunicacional interno que permita fluir la comunicación entre colaboradores y gerente.
Objetivos comunicacionales	Fortalecer la comunicación interna ascendente.
Tipo de mensaje	Inductivo, informativo
Público objetivo	Personal de clínica Radco zona 1
Medios de difusión	Caja transparente en material vinílico con mensaje representativo.



Boceto del buzón

Estrategia 2

Unifoliales	
Unifoliales informativos	Se entrega a los empleados trifoliar con la misión, visión y valores de la clínica, para lograr en ellos un sentimiento de pertenencia.
Problema	Falta de conocimiento de los empleados hacia los valores que identifican a su lugar de trabajo.
Objetivo comunicacional	Fortalecer el conocimiento de los empleados.
Tipo de mensaje	Informativo, educativo
Público objetivo	Empleados de la clínica Radco zona 1
Medios de difusión	Unifoliales a full color, 100 ejemplares.



Bocetos de unifoliales

ESTRATEGIA 3

Taller de Convivencia	
Talleres de convivencia	Se imparte charla acerca del clima laboral, con temas de convivencia y trabajo en equipo, para mejorar la relación entre los empleados y lograr un resultado óptimo.
Problema	Falta de trabajo en equipo.
Objetivo comunicacional	Fortalecer el trabajo en equipo para lograr una sinergia
Tipo de mensaje	Motivador, inductivo
Público objetivo	Personal interno de la clínica Radco zona 1
Medios de difusión	Taller de convivencia, impartido por psicóloga experta en comunicación organizacional.



Boceto de invitación a Charla de convivencia

ESTRATEGIA 4

Grupo de Whatsapp	
Grupo de whatsapp	Se toma un listado con los números de celular de los empleados de la clínica Radco, para formar un grupo de whatsapp.
Problema	La falta de una herramienta que permita recibir información verídica en tiempo real.
Objetivo comunicacional	Informar a los empleados en noticias destacadas para la clínica.
Tipo de mensaje	Redes sociales, informativo
Público objetivo	Empleados de la clínica Radco zona 1
Medios de difusión	Grupo de whatsapp teniendo como integrantes a los empleados de la clínica Radco.



Boceto de logo para identificación de grupo whatsapp

CAPITULO III

3 INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 Proyecto Ejecutado

Estrategias para Fortalecer la Comunicación Interna en Radiology Consult “Radco” zona 1

3.1.1 Financiamiento

Este proyecto fue llevado a cabo con financiamiento de la epesista, la clínica y aporte de patrocinio.

3.1.2 Presupuesto ejecutado

Financiamiento			
Cantidad	Detalle	Costo unitario	Costo total
1	Taller de convivencia, desarrollado por psicóloga		Q.9,250.00
1	Servicios de asesoría comunicacional		Q.5,000.00
1	Implementación de grupo técnico de whatsapp		Q.600.00
1	Caja de sugerencias	Q.480.00	Q.480.00
100	Unifoliales a full color	Q.2.00 c/u	Q.200.00
	Total del proyecto		Q15.530.50

Financiamiento	Monto
Clínica:	Q.8,560.00
Patrocinio:	Q.5,350.00
Epesista:	Q.11,192.50

Fuente: elaboración propia

3.1.3 Beneficiarios

El beneficiado directo es la Clínica RADCO, puesto que; con el resultado de las estrategias implementadas cambia la actitud de los colaboradores en cuanto al trato de los pacientes, asimismo los colaboradores se perciben cambios sobre el trato diario con sus compañeros de trabajo.

3.1.4 Recursos Humanos

Personal	Puesto	Actividad
Lic. José Manuel Ortega	Gerente Administrativo	Enlisto los valores que predominan y la clínica y que se deben implementar.
Licda. Lesly Mencos	Psicología Clínica	Por el apoyo en la realización del taller con el personal de la clínica, y por el aporte en cuanto a cambios estratégicos en áreas a mejorar.
Dr. Ángel Ortega	Médico Radiólogo	Por permitir realizar implementar el plan de comunicación y recibir las sugerencias en áreas de mejora.
Yusenia Pérez	Relaciones Públicas	Apoyo en la logística pre y post del taller de convivencia.

3.1.5 Área geográfica de acción

8 calle 3-22 de la zona 1, Guatemala, ciudad

3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLADAS

- Unifoliales con sentido de pertenencia

Por la falta de conocimiento de los empleados hacia los valores que identifican a su lugar de trabajo, se les entregó unifoliales para lograr en ellos un sentimiento de pertenencia.

- ✓ Objetivo Comunicacional:
Fortalecer el conocimiento de los empleados en cuanto a la misión y visión de la Clínica
- ✓ Descripción:
Se imprimen 100 ejemplares en medidas 4X5.5 pulgadas en papel bond 80 gramos a full color.
- ✓ Acciones Desarrolladas:
Se imprimen y entregan a los empleados unifoliales, y se deja en recepción el 25% del tiraje y el resto de ejemplares se entregaron al Gerente para su resguardo y utilización a futuro.

- Buzón de Sugerencias

No existe un canal comunicacional interno que permita fluir la comunicación entre colaboradores y el gerente de manera discreta.

- ✓ Objetivo Comunicacional:
Permitir que los colaboradores emitan sugerencias comentarios o acontecimientos que se susciten dentro de la clínica, con el objetivo de ser tomadas en cuenta.
- ✓ Descripción:
Se colocará un buzón en el área de descanso de los empleados con las medidas de 18cm. De ancho por 25 cm. De alto, color transparente en material de vinil con candado.
- ✓ Acciones Desarrolladas:
Se elaboró en material de vinil transparente y se colocó en el área de descanso de los colaboradores para ser utilizado en su tiempo libre.

- Taller de Convivencia

Por la falta de trabajo en equipo, se impartirá charla acerca del clima laboral, con temas de convivencia y trabajo en equipo.

- ✓ Objetivo Comunicacional:
Mejorar la relación entre los colaboradores, a través de un taller de convivencia para fortalecer el trabajo en equipo para lograr una sinergia.
- ✓ Descripción:
Se impartió un taller de duración de dos horas, sobre el tema de actitudes
- ✓ Acciones Desarrolladas:
Se realizaron invitaciones para 25 personas, el taller fue impartido en las instalaciones de la clínica por una Psicóloga Profesional, se contrató servicio de cathering.

- Grupo de Whatsapp

No contaban con una herramienta que les permitiera recibir información verídica en tiempo real.

- ✓ Objetivo Comunicacional:
Informar noticias de importancia para los colaboradores de la clínica.
- ✓ Descripción:
Se creó un grupo de Whatsapp en el cual estuvieran involucrados los colaboradores, asimismo permitiera resolver dudas y optimizar el tiempo.
- ✓ Acciones Desarrolladas:
Se tomó un listado con los números de celular de los empleados para crear una base de datos.

Primer Estrategia Desarrollada

Buzón de sugerencias para la comunicación interna del personal con el Gerente

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACCIONES												
ACTIVIDAD	MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Ejecución del plan de comunicación												
Recopilación de información												
Colocación de buzón												
Elaboración y entrega de unifoliars												
Taller sobre actitudes												
Recopilar comentarios sobre taller.												
Creación de grupo whatsapp												

Fuente: <http://guayanaindustrial.blogspot.com/2016/02/el-diagrama-gantt-como-herramienta-de.html>

3.4 Control de seguimiento

ESTRATEGIAS	INDICADORES CUANTITATIVOS	INDICADORES CUALITATIVOS
Buzón en el área de descanso de los empleados,	Estará disponible en horario de trabajo de los empleados para ser usado por el 100% de ellos, en el momento que lo decidan.	Se ha vuelto el más utilizado por los colaboradores de la clínica, por lo que el gerente puede saber de primera mano los comentarios depositados.
Unifoliar con la misión, visión y valores de la clínica, para lograr en ellos un sentimiento de pertenencia.	Se entregó al 100% de los empleados para fomentar su conocimiento en cuanto a la Misión y Visión de la clínica	El 75% de los empleados expresaron no tener conocimiento previo de la información contenida en los unifolios.
Taller acerca de actitudes laborales, con temas de convivencia y trabajo en equipo.	Participo en el taller el 100 % de los colaboradores	El 65 % de los presentes expresaron interés por un cambio inmediato de sus actitudes. El 30% comentaron la necesidad de seguir recibiendo éste tipo de capacitaciones.
Grupo de whatsapp para agilizar la información entre colaboradores y gerente de forma rápida.	La base de datos de los números telefónicos de los colaboradores corresponde al 90%	El 90% de los colaboradores indicaron que es de mucha utilidad el grupo de whatsapp para las noticias urgentes.

Conclusiones

- El proyecto comunicacional se realiza en la Clínica RADCO zona 1, la cual evidencia situaciones tanto positivas como negativas en la comunicación interna.
- La comunicación interna en la Clínica, se produce en sentido vertical descendente y en algunos casos en horizontal.
- Fortalecer la comunicación entre los colaboradores y el gerente, a través de acciones concretas, fomentando el acercamiento entre los individuos.
- Se determinan los códigos de ética, la socialización de los mismos, y la práctica en los colaboradores.
- La Clínica RADCO zona 1, actualmente no cuenta con estudios en estrategias de comunicación interna.
- Las charlas de trabajo en equipo, mejora notablemente el clima laboral en la Clínica.
- La implementación de herramientas digitales, optimizan la comunicación interna y les permite aplicar la tecnología.

Recomendaciones

- Se recomienda poner en práctica las sugerencias comunicacionales plasmadas en la fase de estrategias, para potencializar el desarrollo de los colaboradores
- Sobre temas laborales de interés en el desarrollo de los colaboradores, se sugiere la continuidad de las charlas.
- Es recomendable la posibilidad de utilizar por un tiempo prolongado, el buzón de sugerencias para continuar con la fluidez en la comunicación
- Es importante considerar la posibilidad de fomentar periódicamente el sentido de pertenencia en los colaboradores y la identificación con su lugar de trabajo, a través de material impreso
- Se sugiere que el monitoreo del buzón de sugerencias, se revise periódicamente, para mantenerlo renovado
- Con el propósito de mantener actualizados a los colaboradores, se recomienda dar continuidad a la herramienta digital en cuanto a la información de la clínica

Glosario

- **Probabilístico**
Cualidad de probable (que se verifica o sucederá)
- **Cualitativo:**
Perteneiente o relativo a la cualidad, tiene como objetivo identificar las cualidades del objeto que se estudia.
- **Cuantitativo:**
Perteneiente o relativo a la cantidad, tiene como objetivo buscar la cantidad de los estudios que se realicen.
- **Diagnóstico:**
Recoge y analiza datos para evaluar problemas de diversa naturaleza
- **Plan:**
Modelo sistemático de una actuación pública o privada que se elabora anticipadamente para dirigirla y encausarla
- **Antecedentes:**
Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valor hechos posteriores
- **Alianzas:**
Conjunto de naciones, gobiernos o personas que se han aliado, conexión o parentesco contraído por casamiento.
- **Comunicación:**
Transmitir señales mediante un código común al emisor y al receptor, descubrir, manifestar o hacer saber a alguien algo.
- **Justificación:**
Probar algo con razones convincentes, testigos o documentos, ratificar o hacer algo justo.
- **Sinopsis:**
Disposición grafica que muestra o representa cosas relacionadas entre sí, facilitando su visión conjunta.

- **Filosofía**
Manera de pensar o de ver las cosas, facultad dedicada en las universidades a la ampliación de los conocimientos de filosofía.
- **Recopilación:**
Resumen o reducción breve de una obra o un discurso, colección de escritos diversos.
- **Interpretación:**
Secretaría en que se traducen al español o a otras lenguas documentos y papeles legales.
- **Bibliografía:**
Relación o catalogo de libros o escritos referentes a una materia determinada, disciplina que se ocupa de la descripción y estudio de los libros y sus ediciones.
- **Recomendaciones:**
Encargo o súplica que se hace a alguien, poniendo algo a su cuidado y diligencia, autoridad, representación o calidad por la que algo se hace más apreciable y digno de respeto.
- **Fortaleza:**
Fuerza y vigor, defensa natural que tiene un lugar por su misma situación. En el cristianismo, una de las cuatro virtudes cardinales, que consiste en vencer el temor y huir de la temeridad.
- **Estrategias:**
Arte de dirigir las operaciones militares. Arte, traza para dirigir un asunto. En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una desición óptima e cada momento.
- **Debilidades:**
Falta de vigor o fuerza física, carencia de energía o vigor en las cualidades o resoluciones del ánimo.
- **Segmentación:**
Secuencias de las primeras divisiones de la célela de animales y plantas, que dan lugar a la aparición de embrión, acción de segmentar, que es cortar o partir algo en segmentos.

- **Metodología:**
Ciencia del método, conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.
- **Público:**
Dicho de una cosa que se hace a la vista de todos, accesible a todos, destinada al público.
- **Método:**
Modo de decir o hacer con orden, Modo de obrar o proceder, hábito o costumbre que cada uno tiene y observa.
- **Técnicas:**
Perteneiente o relativo a las aplicaciones de las ciencias y las artes, persona que posee los conocimientos especiales de una ciencia o arte, conjunto de procedimientos y recursos de que se sirve una ciencia o un arte.
- **Encuesta:**
Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.
- **Amenazas:**
Delito consistente en intimidar a alguien con el anuncio de la provocación de un mal grave para él o su familia
- **Oportunidad:**
Momento o circunstancia oportunos o convenientes para algo, sección de un comercio en la que se ofrecen artículos a un precio más bajo del que normalmente tienen.
- **Demografía:**
Estudio estadístico de una colectividad humana a un determinado momento o a su evolución.
- **Socioeconómico:**
Perteneiente o relativo a los factores sociales y económicos

- **Recursos:**
Medio de cualquier case que, en caso de necesidad, sirve para conseguir lo que se pretende
- **Elaborar:**
Transformar una cosa u obtener un producto por medio de un trabajo adecuado, idear o inventar algo complejo.

Bibliografía

- Alvira F. (2011). *La encuesta una perspectiva general metodológica*
España: Editorial CIS
- Cesar B. (2006). *Metodología de la Investigación*.
México: Editorial Pearson
- Chávez Z. (2014). *Elaboración de Proyectos de Investigación cuantitativa y cualitativa*.
- Raúl R. (2002). *Investigación social, teoría y praxis*.
México: Editorial, plaza y Valdez
- Ruiz J. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Quinta edición
Bilbao: Editorial Universidad

E-grafias

- <https://retos-directivos.eae.es/que-preguntas-debe-tener-una-encuesta-para-medir-el-clima-laboral/>
- <https://www.questionpro.com/es/encuesta-de-clima-laboral.html>

Anexos

Matriz o vaciado de las encuestas

pregunta	si	no	cartelera	No los conozco	email	whatsapp	Cartelera	personalmente	administrativo	Superiores	No respondieron
1	23	0									
2	21	2									
3	19	4									
4	22	1									
5	12	11									
6	15	8									
7	7	16									
8	4	1		18							
9					1	1	14	7			
10									3	1	19

Modelo de la encuesta



Universidad San Carlos de Guatemala
Escuela Ciencias de la Comunicación
Diagnóstico de Comunicación Interna en la clínica de diagnóstico RADCO

Nombre: _____

Departamento: _____

Cargo _____

Fecha _____

Este cuestionario tiene como objetivo analizar los canales de comunicación utilizados diariamente, asimismo observará que tipos de herramientas de comunicación son utilizadas en la clínica RADCO zona 1.

Sexo F ____ M ____

Edad Menos de 25 ____, De 25 a 35 ____, De 35 a 45 ____, 45 o más ____

Tiempo de laborar en la empresa Menos de 5 años ____, de 5 a 10 ____, de 10 a más ____

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Considera usted que la empresa es un buen lugar para trabajar?	SI ____ NO ____
2. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?	SI ____ NO ____
3. ¿Siente la aceptación de sus compañeros de área o departamento?	SI ____ NO ____
4. ¿Hay algún compañero de trabajo que bloquea su desarrollo personal o profesional?	SI ____ NO ____
5. ¿La información que recibe siempre es a través de rumores o canales informales de comunicación?	SI ____ NO ____
6. ¿Le dan la oportunidad de compartir sus conocimientos para mejorar su área de trabajo?	SI ____ NO ____
7. ¿La comunicación entre mis compañeros de trabajo me permite el desarrollo de buenas relaciones interpersonales?	SI ____ NO ____
8. ¿conozco los códigos de ética de la empresa?	SI ____ NO ____ No las conozco ____
9. ¿A través de qué medio de comunicación le gustaría que se diera a conocer las actividades que se desarrollan dentro de la empresa?	Email ____ Whats app ____ Cartelera __ personalmente __
10. Si existe alguien que bloquea la información interna, ¿En qué departamento se encuentra?	

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE VALORES INTERNOS INSTITUCIONALES



TOMOGRÁFIA DE GUATEMALA

RESONANCIA MAGNÉTICA NUCLEAR

TOMOGRÁFIA

AXIAL COMPUTARIZADA

TOMOGRÁFIA HELICOIDAL

LABORATORIO CLÍNICO

MICROBIOLÓGICO

ULTRASONIDO CONVENCIONAL Y 3D

ULTRASONIDO DOPPLER

DENSITOMETRÍA OSEA

ELECTROENCEFALOGRAFÍA

ECCARDIOGRAFÍA

MAMOGRAFÍA DIGITAL

HOLTER

RAYOS X DIGITAL

2a. Avenida 8-13, Zona 1,
PBX: 2462-4600 Fax: 2229-9461

10a. Calle 4-05, Zona 10
PBX: 2362-0515 / 2428-7000
Fax: 2428-7079

Km. 8.5 C.C. Centra Norte
Z. 17, Tel.: 2441-9660

Website:
www.clinicaradco.com
E-mail: info@clinicaradco.com



Guatemala, 06 de abril de 2018

Coordinador de EPS
Lic. Luis Pedroza:

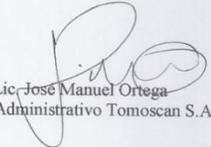
Estimado Lic. Pedroza:

Le saludo cordialmente deseándole éxitos en sus labores diarias. Por medio de la presente yo Lic. José Manuel Ortega gerente administrativo de la empresa RADCO clínicas de diagnóstico, no se tiene por escrito los valores de la empresa sin embargo se les ha inculcado los siguientes valores haciendo hincapié en los mismos:

- **Empatía:** Por el contacto diario con los pacientes y la frágil situación que presentan.
- **Responsabilidad:** Realizar su trabajo de la mejor manera, responsabilizándose de sus acciones.
- **Puntualidad:** Por el tiempo de espera de los pacientes para realizar los estudios.
- **Honestidad:** En la realización del estudio, según la solicitud del médico.

Sin otro particular me suscribo

Atentamente,


Lic. José Manuel Ortega

Gerente Administrativo Tomoscan S.A.

TOMOSCAN, S. A.

2da. Avenida 8-13, Zona 1

PBX: 24624600

Exactitud para su médico... Seguridad para usted.

Fotografías de taller:



Psicóloga, Lesly Mencos impartiendo el taller de convivencia en sede de Clínica Radco
Proyecto a cargo de epesista



Personal de la Clínica recibiendo su capacitación, acerca de actitudes laborales,
proyecto a cargo de epesista



Personal participando del taller de convivencia en sede Radco zona 1, proyecto a cargo de epesista



Personal de la Clínica, exponiendo sus percepciones acerca del taller, proyecto a cargo de epesista



Entrega de los unifilares al Gerente de la Clínica RADCO, proyecto a cargo de epesista




Valores y códigos de ética de la clínica RADCO

MISION

Realizar una labor profesional en el campo del diagnóstico por imágenes, con equipos reconocidos por el gremio médico por su calidad de imagen, confiabilidad y avance tecnológico.

VISION

Ser la clínica de diagnóstico por imágenes más confiable, profesional y de mayor proyección social en el país.

VALORES

- **Empatía:** Por el contacto diario con los pacientes y la frágil situación que presentan.
- **Responsabilidad:** Realizar su trabajo de la mejor manera, responsabilizándose de sus acciones.
- **Puntualidad:** Por el tiempo de espera de los paciente para realizar los estudios.
- **Honestidad:** En la realización del estudio, según la solicitud del médico.

DISEÑO Y REDACCIÓN POR EPESITA

Modelo de Unifoliar con valores autorizados por RADCO



Instalando Buzón de Sugerencias, para el mejoramiento de la comunicación interna en la Clínica Radco, proyecto a cargo de epesita.



Colocación de buzón de sugerencias en el área de descanso de los empleados, proyecto a cargo de epesita.



Empleada de Clínica depositando su primera sugerencia, para iniciar el cambio en la comunicación interna.
Proyecto a cargo de epesista.