

3. DESARROLLO DE LAS PERSONAS

El propósito de nuestro sistema de personal es evaluar las capacidades de nuestros colaboradores y establecer un ambiente de trabajo que conduzca al alto desempeño. La intención de los líderes es desarrollar el potencial de nuestros colaboradores y alinearlos con las necesidades globales del negocio de Baxter.

En la siguiente figura se representa nuestro modelo.



El desarrollo de las personas es un tema de alta relevancia para Baxter, mismo que se encuentra totalmente alineado a nuestra misión, nuestra estrategia y nuestros valores culturales, formando parte de uno de los tres objetivos globales de la compañía: Ser el mejor lugar para trabajar, el cual consiste en impulsar una organización de alto desempeño en la cual los empleados puedan seguir una carrera gratificante; fomentar un ambiente de trabajo de confianza y sentir orgullo por la manera en la que hacemos realidad nuestra misión.

Mejor lugar para trabajar



- El mejor lugar para trabajar: categorías de la encuesta por encima de resultados de compañías similares.
- Diversidad en Liderazgo, en o por encima de compañías similares.
- Retención del talento clave en >95%
- Crear un lugar de trabajo de Cero Daños.

3a. La gestión de las personas como apoyo a la estrategia de la organización

Enfoque: Alinear el plan de personal con la estrategia, con la estructura de la organización y con el marco de nuestros objetivos estratégicos. Utilizar sistemas para desarrollar y mejorar los planes para el desarrollo de las personas y sus carreras profesionales.

Despliegue: De este proceso contamos con una plantilla de alrededor de 2,052 empleados y empleadas que laboran y dan soporte en áreas como: Manufactura, Aseguramiento de Calidad, Recursos Humanos, Finanzas, Servicio a Clientes, Distribución, Servicio Técnico, Asuntos Regulatorios, Áreas Comerciales, Tecnología de Información, Asuntos Legales, Comunicación, entre otros; todos ellos ubicados en nuestras diferentes entidades de operación.

Nuestro proceso de selección y reclutamiento de personal inicia con la solicitud para cubrir una posición vacante autorizada. Las fuentes de reclutamiento se determinan de acuerdo a la descripción y perfil de puesto requerido, por citar algunas podemos mencionar: bolsas de trabajo (internas y externas), medios sociales y electrónicos, headhunters, etc.

Se determinan los requisitos de contratación (fechas de ingreso, sueldo, prestaciones, etc.), y de aceptar el candidato la propuesta, se programa una evaluación médica. Una vez cubiertos todos los requisitos, el personal ingresa a la compañía y se programa su capacitación, que consiste tanto en Inducción General que contempla aspectos como Buenas Prácticas de Fabricación, Seguridad y Medio Ambiente, Buenas Prácticas de Documentación, Misión, Visión, Valores, etcétera, así como en Inducción Específica al Puesto, que considera capacitación sobre los procedimientos normalizados de operación, políticas, registros y lineamientos requeridos para el desempeño de sus funciones.

Somos una compañía enfocada en lograr un entorno de trabajo estimulante, flexible y con igualdad de oportunidades. Somos promotores de buenas prácticas laborales en materias de equidad de género, prevención al hostigamiento sexual, así como de favorecer que nuestros empleados atiendan sus responsabilidades personales y familiares. A este respecto, hemos recibido acreditaciones o certificaciones, entre las que destacan: “Norma para igualdad laboral entre mujeres y hombres NMXR- 025-SCFI-2009”, “Mejores empresas para trabajar para mujeres en México”, “el Mejor lugar para trabajar” y lugar No. 10 en el Ranking de Expansión como Empresa Equitativa (Género), 2017.

Nuestro desempeño laboral está sustentado en políticas de Ética y Cumplimiento a nivel global, para lo cual nuestros empleados participan en certificaciones de integridad, entrenamientos, programas en términos de Código de Conducta y mecanismos de comunicación – orientación en relación a actos, decisiones que representen o puedan implicar violaciones a nuestros estándares de ética y cumplimiento.



Para posiciones operativas el nivel de preparación académica mínima es Secundaria, Bachillerato o Carrera Técnica, según el área donde se desempeñarán. En tanto que las posiciones administrativas consideran niveles desde Licenciatura, Profesional, Maestrías, etcétera, dependiendo del nivel de la posición.

El propósito de este sistema es evaluar las necesidades sobre las competencias y capacidades de nuestra fuerza de trabajo, y construir un ambiente de trabajo que conduzca al alto desempeño. La intención es lograr el involucramiento de todos los niveles de la organización en este proceso, así como administrar y desarrollar nuestra fuerza de trabajo para utilizar todo su potencial en alineación con las necesidades globales y estrategia de Baxter.

Evaluación y revisión: La alta gerencia evalúa anualmente los mecanismos para medir y mejorar la satisfacción y motivación en el trabajo.

La evaluación y mejora de nuestro modelo de personal está soportada por la mejora continua, por las comparaciones referenciales que hacemos de forma sistemática dentro y fuera de la industria de manera semestral/anual con líderes mundiales en diferentes prácticas y procesos, así como por el sistema de innovación. Esto se aplica en las áreas y procesos principales y de apoyo que alimentan a su vez a nuestro sistema de administración del conocimiento. Los sistemas promueven la mejora continua dentro de Baxter y garantizan nuestra sostenibilidad para el futuro. En los criterios 6, 7, 8 y 9 se proporcionarán más resultados al respecto. Algunos ejemplos de ciclos de mejora se muestran en la tabla que se encuentra al final de este criterio.

3b. Desarrollo de la capacidad, conocimientos y desempeño del personal

Enfoque: Asegurar y mantener el alto rendimiento del personal a través del diseño, operación y mejora de los esquemas de relación y ambiente de trabajo, así como la selección y contratación de personal, que contribuyen a crear las condiciones para aumentar la competitividad de Baxter.

Despliegue: Las prioridades y objetivos son monitoreados, evaluados y reorientados mediante evaluaciones de desempeño (dos veces al año), que incluyen competencias personales, habilidades y expectativas de liderazgo. Este proceso se documenta a través de nuestra herramienta **BaxTalent**. Además se

programan evaluaciones de 360° para algunas posiciones clave en las que se evalúa a los empleados no sólo por el jefe directo sino por otros líderes o compañeros de posiciones paralelas.

Evaluación y revisión: El perfil de talento es el pilar de nuestras actividades de desarrollo profesional. Es por eso que Baxter se enfoca en atraer y retener el Mejor Talento a través de programas y sistemas como “BaxTalent” y “MyCareer@Baxter”, que proveen a nuestros empleados con plataformas para evaluación de desempeño, planificación de carrera y actualización curricular. Se mantienen registros de logros, experiencia laboral y habilidades (educación, idiomas y certificaciones), aspiraciones de carrera de los empleados, entre otros, para brindar oportunidades de crecimiento a los empleados y ampliar su experiencia y habilidades, lo que a su vez apoya nuestro compromiso de ser el mejor lugar para trabajar y ofrecer a los empleados oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

Basándonos en las herramientas “Baxter Talent” y “MyCareer@Baxter”, identificamos personal de alto potencial para cubrir puestos clave en la organización. Teniendo en cuenta la posición requerida, ofrecemos capacitación específica para desarrollar sus capacidades.

3c. Comunicación, implicación y delegación de las personas de la organización

Enfoque: Identificar las necesidades de comunicación que requieren nuestros colaboradores para aplicar estrategias y canales de comunicación eficaces en todos los niveles de la organización.

Despliegue: Las comunicaciones normalmente se despliegan a través de las áreas de Recursos Humanos y Comunicaciones, en conjunto con los líderes de área. Esto puede realizarse en forma presencial mediante Town Halls (al menos una vez al trimestre por parte de la Gerencia General a todos los empleados, y por las direcciones de área con sus respectivos equipos), en sesiones remotas vía Webex o de Telepresencia, o bien, mediante comunicados vía electrónica (Baxter Infoweek, BaxFacts, The Manager Minute, Joe at Work -mensaje de comunicación directa del CEO global, pantallas informativas e imágenes en monitores de pantallas, entre otros). Adicionalmente, tanto en la planta de fabricación como en las distintas localidades de Baxter se colocan carteles, pizarrones informativos, pantallas con resultados clave, por mencionar algunos. En la Intranet de Baxter (BaxCentral) se ubican diferentes páginas locales, regionales y globales en las que se mencionan las principales noticias y/o cambios de la compañía, así como los detalles de la estrategia de Baxter.

Con base en lo anterior, el 100% de nuestros empleados está comunicado en forma directa y oportuna sobre los diferentes cambios y noticias relevantes de la compañía.

Los empleados a todos los niveles de la organización, unidades de negocio y divisiones son informados de las estrategias a través de programas de comunicación interna, entre los que destacan: boletines, mensajes vía correo electrónico, posteo de información en tableros, pizarrones, acrílicos, intranet, lo que nos permite hacer el despliegue a toda la organización.

Adicionalmente, se realizan mensualmente reuniones por parte de la Alta Gerencia con personal administrativo de la planta. Esta información es compartida también al personal operativo a través de sesiones periódicas con supervisores o líderes y personal sindical.

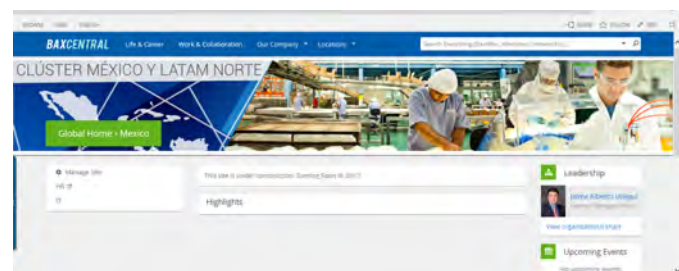
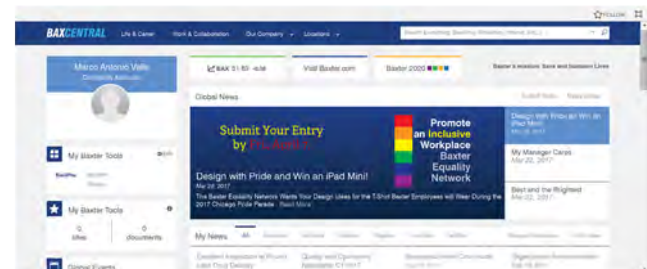


Reforzando la importancia del entendimiento de nuestra estrategia a todos los niveles, como parte de nuestro Sistema de Entrenamiento, se considera en los programas anuales de capacitación el reforzamiento respecto a Misión, Visión, Valores, Códigos de Conducta y Expectativas de Liderazgo.

Evaluación y revisión: Anualmente la Gerencia General y el Comité Directivo diseñan métricas de desempeño y objetivos, utilizando el sistema denominado *Balanced Scorecard*, las cuales están alineadas a su vez con los objetivos corporativos y regionales de la organización.

El seguimiento, evaluación y re-direccionamiento de prioridades o metas es realizado a través de evaluaciones de desempeño, documentadas en nuestra herramienta denominada BaxTalent, a mitad y final de año. Cabe señalar que mensualmente se realizan revisiones gerenciales del sistema CAPA (Acciones Correctivas y Acciones Preventivas) y trimestralmente revisiones con la Alta Gerencia respecto al desempeño del Sistema de Calidad, Indicadores clave de proceso y alineación de las estrategias del negocio.

Por otro lado, el sistema de administración empresarial EMS (*Enterprise Management System*), asegura la comunicación horizontal y vertical con las áreas de trabajo a través de los elementos de involucramiento de los líderes, despliegue de la estrategia, fuerza de trabajo y responsabilidad personal diaria. Asimismo, las posiciones clave (a partir de las superintendencias) cuentan con delegación en personas capacitadas para la toma de decisiones cuando los líderes tienen que ausentarse. Lo anterior se encuentra sistematizado a través de las descripciones de puesto en el formato correspondiente.



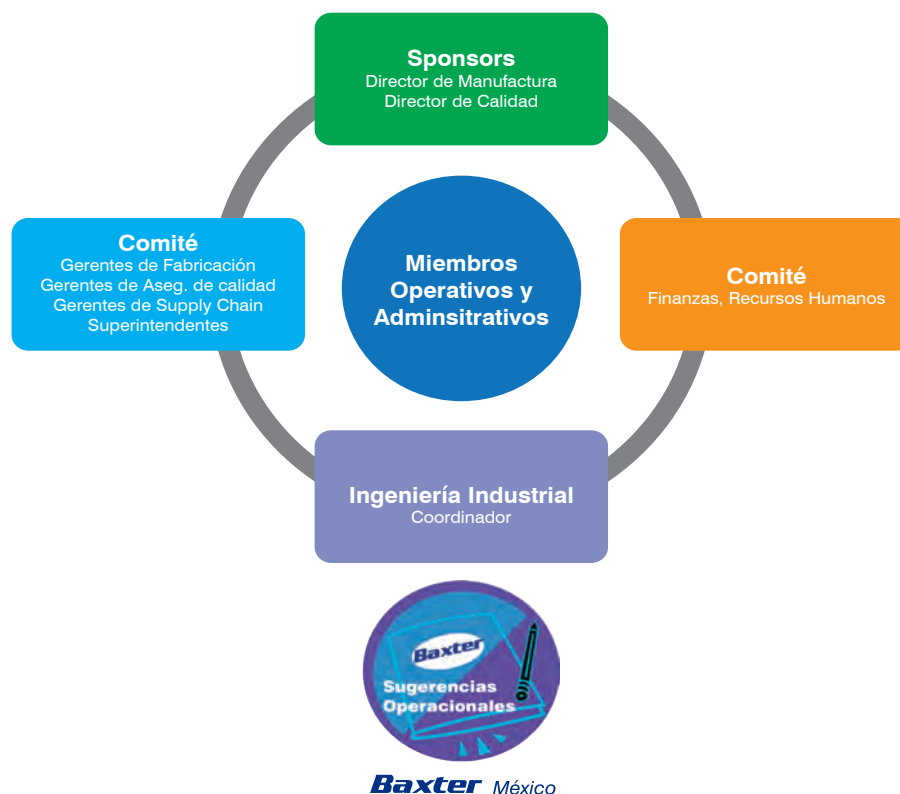
Home	Baxter México	Estrategia y Liderazgo	Negocios	Funciones	Herramientas y Recursos	Intranet Latinoamérica	Contacto Imprimir
Mexico LATIN AMERICA							
AVISOS IMPORTANTES		NOTICIAS		ANUNCIOS ORGANIZACIONALES		VÍNCULOS DE INTERÉS	
Jaime Alberto Upegui GM Clúster México		Baxter en Medios: Lanzamiento de Claría, Millones de Personas Han tenido Acceso a la Información sobre Sheresource en México A mediados de noviembre Baxter México anunció la introducción al país de Homechoice Claría y conectividad remota Sheresource. Como parte de las acciones de comunicación, se realizó una exitosa campaña de medios con el objetivo de lanzar el dispositivo en México y reforzar la imagen de Baxter como líder en terapias renales. Dec 13, 2016 Primer voluntariado de Baxter México con el Programa Manejando tu Salud: Servicios Comunitarios Gratuitos Después de 2 meses de actividad del programa "Manejando tu Salud", como parte de las acciones de voluntariado que realizamos, se llevó a cabo la primera Jornada de Diagnóstico Oportuno Signos y Síntomas en colaboración con Casa de la Amistad, Direct Relief y la Secretaría de Salud de CDMX. Dec 08, 2016 Baxter México celebró los primeros 500		2020 ABC Baxter Programa de Reconocimiento Business Transformation Office		► Bax Talent ► Licitaciones ► RH Plus ► Mejor Ciudadano ► Concur Expense ► Kronos ► Boris Transaccional ► Directorios ► Boris BI	
2015 Reporte de RESPONSABILIDAD		INFORMACIÓN EXTERNA ► Horarios del mundo ► Seguro Popular ► Canifarma ► Banamex					

3d. Atención y reconocimiento a las personas.

Enfoque: Alinear la estructura de remuneraciones y otras condiciones del empleo con la estrategia, para hacerla competitiva y que a su vez responda a los requerimientos de motivación, involucramiento y compromiso de nuestros colaboradores. Asimismo, promover una política de reconocimiento de logros, alineado con la estrategia de Baxter.

Despliegue: Entre los factores de éxito de nuestra organización destacan nuestra Filosofía Organizacional que fomenta y reconoce la innovación. El dinamismo para generar ideas se ha integrado a la cultura de la organización a través de programas como Sugerencias Operacionales o el Proceso de Innovación en Acción, mediante los cuales en una búsqueda continua de ideas innovadoras y/o creativas, en la que nuestros empleados y empleadas pueden participar ya sea individualmente o por equipo, proponiendo ideas estratégicas que fortalecen el Mejoramiento Continuo de nuestros Procesos y Servicios.

Programa de Sugerencias



Como ya lo hemos mencionado, tenemos diferentes sistemas para “captar” nuevas ideas de mejora que impacten en nuestros procesos, a través de los cuales damos la oportunidad a nuestros empleados y empleadas de expresar su creatividad:

- Programa VIP (por sus siglas en inglés Value Improvement Program o Programa de Mejoras de Valor), que es clave para motivar la innovación y mejora en la organización, así como para la reducción de costos.
- Programa de Sugerencias Operacionales, que ayuda a capturar las ideas y sugerencias emitidas por empleados y empleadas, a las que se da seguimiento (propuesta, ejecución, implementación, conclusión) con un software.

Programa de Reconocimientos Nuestra Gente, es un programa de reconocimiento para nuestros colaboradores por demostrar ser extraordinarios miembros del equipo y ejemplo positivo para otros de cómo se viven y aplican los valores culturales de la compañía.

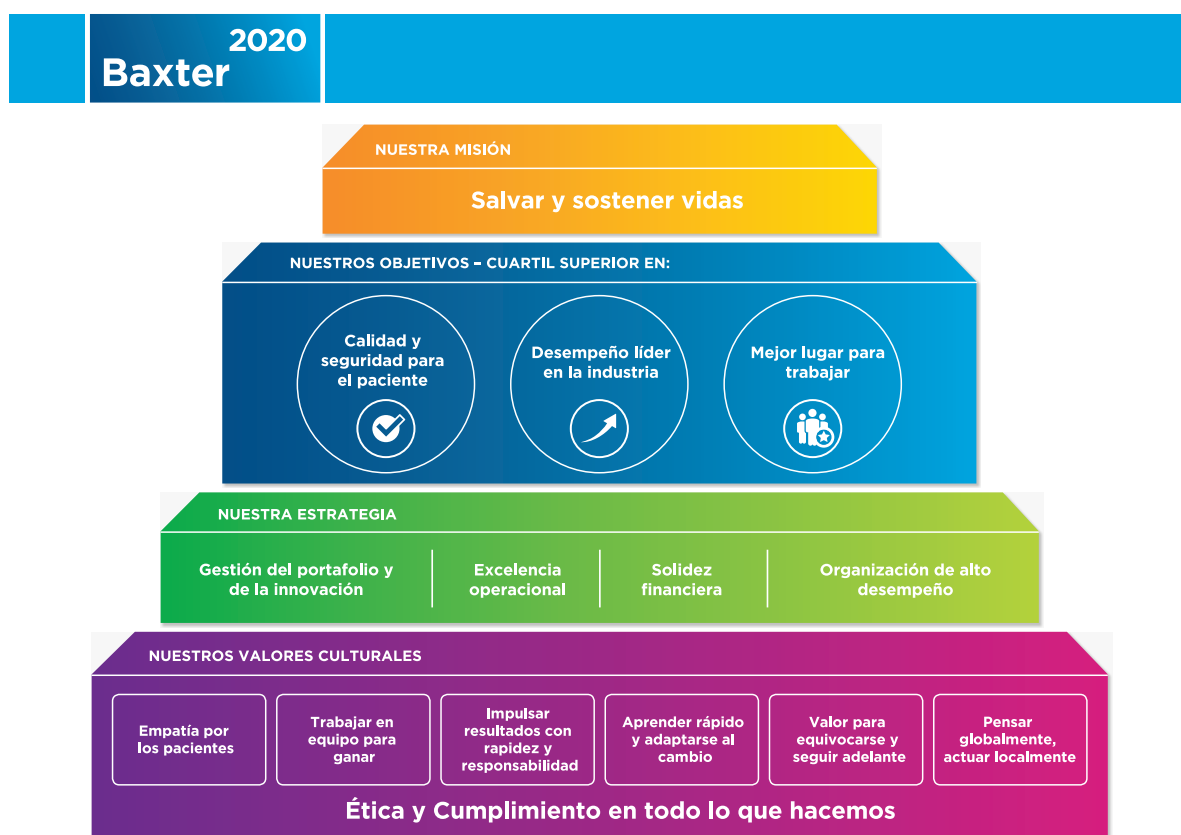
Con el fin de alcanzar la meta de ser una compañía del Cuartil Superior, necesitamos orientar nuestro trabajo hacia una nueva perspectiva y un nuevo enfoque para adicionar valor a todo lo que hacemos. Los Valores Culturales nos permiten guiarnos hacia trabajar en conjunto, lo cual es crítico para el éxito de Baxter.

Por lo anterior, Baxter nos motiva a tomar el tiempo para reconocer a nuestros colegas que viven nuestros Valores Culturales:

1. Empatía por los pacientes
2. Trabajar en equipo para ganar
3. Impulsar resultados con rapidez y responsabilidad
4. Aprender rápido y adaptarse al cambio
5. Valor para equivocarse y seguir adelante
6. Pensar globalmente, actuar localmente

Lo que hace que nuestros valores culturales cobren vida es la participación activa, el compromiso y el reconocimiento.

Cuando estamos motivados para alcanzar los objetivos de Baxter 2020 y más allá, podemos lograr grandes cosas juntos y para los pacientes de todo el mundo.



Administrar el ingreso de personal y el desarrollo de su plan de carrera mediante la selección y contratación de los candidatos con más talento y mejores habilidades (conocimientos, capacidades y actitudes) que aseguren la competitividad de Baxter. El propósito es incluir personal de diversas ideas y culturas, que cumpla con nuestros valores culturales.

En la sección 3a se mencionó cómo se realiza en Baxter el proceso de contratación y selección de personal.

Como comentamos en el perfil de la empresa, somos una empresa enfocada en mantener una igualdad de oportunidades, un ambiente de trabajo estimulante y flexible. Promovemos buenas prácticas laborales en materia de igualdad de género; prevenir y combatir el acoso sexual y apoyar a los empleados para que tengan un equilibrio laboral y personal.

Estamos seguros que contando con una población diversificada (en términos de edad, género, orientación sexual, raza, religión o étnica), garantizaremos una cultura y fuerza de trabajo que siga contribuyendo al éxito y sostenibilidad de la compañía a través de la innovación y creación de relaciones de confianza con empleados, clientes, proveedores y con la comunidad, para ello hemos implementado un programa denominado “Inclusión”.

De acuerdo con lo anterior, Baxter ha recibido diversas acreditaciones/certificaciones, tales como: **“Norma para igualdad laboral entre mujeres y hombres- NMXR- 025-SCFI-2009”**, **“Best Place to Work for Women in Mexico”**, y **“Best Place to Work”**.

Tenemos un enfoque de logros en el trabajo que nos permite capitalizar nuestras competencias clave (como comentamos en los criterios de la Estrategia, sección 2, y reforzar el enfoque hacia los clientes y el negocio.

El enfoque del ambiente laboral es garantizar y mejorar la seguridad y salud laboral de nuestros colaboradores y promover el bienestar de la familia para mantener un ambiente de trabajo óptimo que refuerce los compromisos con la organización.

Nuestro Programa de Medio Ambiente, Salud y Seguridad (EHS) se basa en los requisitos y programas corporativos, Normas Internacionales como ISO 14000 y Regulaciones Locales de Agencias Mexicanas.

De acuerdo con nuestras políticas internas, se ha implementado un programa de ergonomía, por lo que todas nuestras áreas de operación son verificadas para identificar oportunidades de mejora. Para ello, se revisan los factores humanos, tales como: iluminación, ruido, altura de la silla, posición del asiento, monitores y reposapiés. Los empleados se someten periódicamente a exámenes médicos para evaluar y determinar sus condiciones de salud durante el desempeño de sus funciones. Los exámenes médicos se programan con base en las condiciones/factores de riesgo, reubicación a un área diferente, licencia por enfermedad, entre otras consideraciones.

Los exámenes médicos incluyen aspectos como: exposición al ruido, temperatura, ergonomía, agudeza visual, estado físico; por mencionar algunos.

Baxter está continuamente buscando nuevas maneras de disminuir el potencial de lesiones y mejorar el bienestar de los empleados. Para lograr cero accidentes estamos consolidando esfuerzos de seguridad a través de la implementación de programas en nuestras instalaciones, utilizando mejores prácticas y comportamientos, y certificando a nuestros contratistas para asegurar el cumplimiento en las normas de seguridad.

Como parte de nuestra iniciativa de bienestar de los empleados, la implementación del programa BeWell@Baxter ha contribuido a mejorar la salud de nuestros empleados, a través de planes de acondicionamiento físico y nutrición, fomentando una cultura de trabajo que promueve la salud y el bienestar personal.



Con el fin de fomentar una cultura organizacional que se caracterice por una comunicación abierta, un alto rendimiento y un compromiso de nuestra fuerza de trabajo; realizamos una encuesta de nuestra cultura organizacional. Todos cumplen un papel esencial en el éxito de Baxter. El trabajo duro y la dedicación de cada empleado, nos ayuda a construir una gran empresa y producir un cambio en las vidas de muchas personas alrededor del mundo.

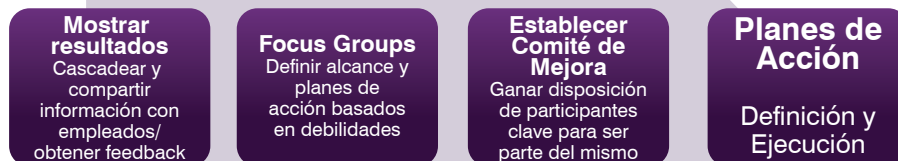
Para Baxter, la opinión de sus empleados es esencial para el futuro de la empresa, sobre todo porque estamos preparando el terreno para un mayor crecimiento y éxito en los próximos años. Por lo tanto, cada dos años realizamos una encuesta de la empresa externa denominada "Towers Watson®" para reflejar los

resultados de Baxter con todos los empleados a nivel global, regional y local, en relación con los puntos fuertes, y aquellos en los que tenemos que implementar Mejoras.

Las respuestas que los empleados realizan son absolutamente anónimas y la compañía proporciona resultados agrupados de Baxter. En la sección 7 se presentan los resultados de la última encuesta realizada, y la comparación entre Baxter México y Baxter en todo el mundo.



Con base en los resultados obtenidos en la encuesta, se genera un plan de acción para mejorar las áreas de oportunidad identificadas, así como para identificar y mantener las áreas fuertes. A través de este programa, denominado “la voz del empleado”, se identifican las tres principales áreas fuertes (lo que estamos haciendo bien) y las tres áreas de mayor oportunidad (lo que podemos mejorar), estableciendo un grupo de trabajo con líderes y empleados que lleven a cabo las acciones identificadas para cada área.



Para Baxter, la retroalimentación de los empleados es fundamental para ayudar a la empresa a seguir siendo una gran compañía; la información recibida nos permite confirmar lo que estamos haciendo bien y qué áreas necesitan mejora. Por lo tanto, con la retroalimentación recibida de nuestros empleados, podemos seguir haciendo de Baxter un mejor lugar para trabajar y desarrollarse.

El propósito del enfoque de desarrollo de líderes es administrar el aprendizaje y sistema de desarrollo de nuestra fuerza de trabajo y líderes de área. Las evaluaciones de desempeño se realizan al menos dos veces al año y son documentadas a través de la herramienta BaxTalent.

El propósito del enfoque de plan de carrera es administrar el desarrollo profesional para nuestros colaboradores y llevar a cabo la planificación de la sucesión para la gestión y el liderazgo. Por otro lado, el perfil de talento es la piedra angular de nuestras actividades de desarrollo profesional. Por eso nos enfocamos en Baxter para atraer y retener a los “mejores talentos” a través de programas y sistemas como “BaxTalent” o “MyCareer@Baxter”, donde realizamos con nuestros empleados evaluaciones de desempeño, planificación de carrera, actualización curricular en relación a logros, experiencia laboral, herramientas (cualificaciones, idiomas, acreditaciones), aspiraciones profesionales de los empleados, entre otros. Lo anterior con el fin de proporcionar oportunidades de crecimiento, y también promover la expansión de los conocimientos y habilidades, que a su vez refuerzan nuestro compromiso para ofrecer el mejor lugar para trabajar y proporcionar crecimiento profesional y desarrollo para nuestros empleados.

El desarrollo de la carrera en Baxter está soportado bajo las Expectativas de Liderazgo: Valores Compartidos, Competencias y Atributos Personales que determinan lo que se espera para cada empleado. Este desarrollo

también se basa en la filosofía de la empresa, que enfatiza que la evolución profesional se produce a través de una combinación de experiencias de trabajo, retroalimentación y formación. Para ello Baxter proporciona a sus colaboradores las herramientas necesarias a través de capacitaciones, talleres o certificaciones de “Management Essentials”, expectativas de liderazgo, habilidades de comunicación, gestión de conflictos, entre otros.

Evaluación y revisión: La evaluación y mejora de nuestro modelo de personal está soportado por la mejora continua, por las comparaciones referenciales que hacemos de forma sistemática dentro y fuera de la industria de manera semestral/anual con líderes mundiales en diferentes



prácticas y procesos así como por el sistema de innovación. Esto se aplica en las áreas y procesos principales y de apoyo que alimentan a su vez a nuestro sistema de administración del conocimiento. Los sistemas promueven la mejora continua dentro de Baxter y garantiza nuestra sostenibilidad para el futuro. En los criterios 6, 7, 8 y 9 se proporcionarán más resultados al respecto.

Algunos ejemplos de ciclos de mejora se muestran en la siguiente tabla:

AÑO	FUENTE/ COMPARATIVO	MEJORA/INNOVACIÓN	IMPACTO EN RESULTADOS	GRUPOS DE INTERÉS BENEFICIADOS
2009 - 2013	Logros de Baxter/ Premio Nacional del Trabajo.	360° - Iniciativa de Bienestar para los Trabajadores.	- Incremento en el índice de salud (alrededor del 25%). - Actividad física de personal, mejorada en 35%. - Reducción del estrés en 32%. - Mejoras en hábitos de comida, alrededor de 16%. - Reducción del ausentismo en 50% desde 2009. - Disminución de sobrepeso (reducción de 1122 kg entre los empleados).	Clientes. Pacientes. Empleados. Sociedad.
2015	Logros de Baxter.	Implementación y participación del programa "Súper Supervisor".	- Aplicación de herramientas para incrementar la productividad. - Relaciones positivas y productivas con los trabajadores. - Optimización en el desarrollo del personal. - Fortalecimiento del liderazgo. - Incremento en exámenes médicos (109%).	Clientes. Pacientes. Empleados. Sociedad.
2012 - 2016	Lean Boot Camp.	Entrenamiento para generar y estandarizar los conocimientos básicos en herramientas Lean en el marco de la Estrategia de Lean Manufacturing. Los participantes aprenden de diversos temas, videos, ejemplos y talleres prácticos.	- Desarrollo de estrategias de trabajo en equipo. - Aplicación de pensamiento sistémico. - Reconocimiento de las principales herramientas de investigación. - Identificación de causas raíz. - Aplicación de todas las anteriores en proyectos y optimización de procesos.	Clientes. Empleados. Sociedad.
2017	I-Care.	Concientizar a los empleados que todas nuestras actividades impactan a nuestros pacientes. Se basa en cinco categorías: 1. Conocimiento de producto. 2. Conocimiento basado en Calidad. 3. Reconocimiento de empleados. 4. Comunicación. 5. Estandarización.	- Creación de enlace emocional con los pacientes. - Mejoras en los procesos. - Mayor involucramiento de los empleados.	Clientes. Pacientes. Empleados. Sociedad.