



QUINTA CLASE

ESENCIA INSTITUCIONAL

Es la _____ y _____ para construir una imagen institucional.

- Al igual que en las personas, la esencia de una institución es _____ e _____.
- No existen instituciones sin _____, y éstas configurarán su esencia.
- Cada empresa tiene su propio _____.
- La esencia institucional es el resultado de la visión y personalidad de sus fundadores, de sus logros, sus avances, sus errores y sus adversidades.

Esta esencia estará contenida en el:

- Documento que señala las _____ de la empresa o institución.
- Lo deben conocer todos los miembros.



- Es el equivalente a un _____ que determina las características que deben tener los “hermanos laborales”.
- La manera de pensar, sentir, comportarse, etc., se debe de _____.
- ¡ _____ de cada _____ empresas no lo tienen!
- Es lo primero que debemos hacer sin importar el tamaño, eficiencia y antigüedad de la empresa.
- El Manual de Fundamentos debe incluir:



VISIÓN

- ¿A dónde queremos llegar? ¿Hacia qué nos conducimos?
- Es la _____ a alcanzar, el objetivo final y puerto de destino.
- Fijar la visión es ubicarse en el _____ ¿Dónde nos gustaría estar?
- Sirve de _____ para reconocer que nos desviamos del objetivo final.
- Fijada la visión el trabajo consiste en _____.
- _____: Fijar una meta tan _____ que sea imposible de lograr (se pierde el aliento para empujar).
- Se deben señalar _____ e ir las cumpliendo en diferentes tiempos:
 - _____: 3 años
 - _____: 5 años
 - _____: 10 años
- No hay nada más _____ que cumplir los objetivos.
- Debemos ser muy _____ en la descripción de las metas.



PRINCIPIOS

- _____ y _____
que guiarán nuestra actuación profesional.
- Hoy más que nunca podemos detectar grandes fracasos empresariales producto de la carencia de principios y ética.
- La tendencia mundial es regresar a lo básico y recuperar los principios morales.
- Reconocidos los principios tenemos una guía para enfrentar los _____.
- Para escribirlos se necesita un ejercicio de _____
- Reconocer íntimamente en lo que creen.
- Los principios _____ se entretajan con los _____.
- Escribir los que verdaderamente se puedan y vayan a cumplir
- La _____ y reputación se acabará cuando sus actos no respalden sus palabras.



MISIÓN

- Es el _____ de _____.
- El encargo de _____ una necesidad humana.
- Deja en claro:

Recomendaciones para escribir la Misión:

_____:

- Es fácil perderse en generalidades. Ej: "Nuestra misión es dar el mejor servicio posible al mejor precio posible".
- Hay que enfocarnos en las características que hacen _____ a nuestra empresa, en nuestro _____ y las características que nos hacen _____.

_____:

- Conjugarse en _____ da la impresión de que es lo que deseamos en el futuro y aún no podemos ofrecer.

_____:



- Debe reflejar los principios y servir de inspiración para que todos realicen mejor su trabajo.

_____:

- No incluir algo que no se cumpla
- Si el fin es ganar mucho dinero, díganlo, no lo disfracen con frases como: "con el fin de aumentar el nivel de vida de nuestros empleados".

_____:

- Una buena misión es la que identifica la necesidad de sus clientes y se _____ públicamente a satisfacerla.

FILOSOFÍA

- Es un _____ de la _____ y los _____.
- En unas cuantas palabras dejar claro qué hace la empresa.
- Sirve para _____ y posicionarnos.



LEMA

- Es la _____.
- Es un gran reto creativo.
- Es la _____ del desarrollo y análisis de todos los elementos del manual de fundamentos.

NORMAS DE CONDUCTA Y APARIENCIA

- _____ que todos deben cumplir para mantener una buena imagen.
- Se deben _____ hasta los más pequeños detalles.
- _____

RECOMENDACIONES PARA EL MANUAL

- _____:
- Hacerlo largo es una invitación a no leerlo
- _____:
- Lenguaje y términos sencillos
- _____:
- Finalmente se debe _____ entre todos los miembros y leerse periódicamente para _____. A su vez debe _____