



Liceo Sara Blinder Dargoltz  
Dpto de Turismo



# MISION, VISION Y VALORES DE LA EMPRESA

Preparado por Prof.  
Cristian Ordenes

# CÓMO DEFINIR MISIÓN, VISIÓN Y VALORES, EN LA EMPRESA

- Esta garantizado que las empresas, que disponen de una declaración explícita y compartida (tanto con clientes como empleados) de su **misión, visión y valores** orientan mejor sus acciones de marketing y afrontan de forma optima sus imprevistos, ya que tanto sus directivos como los empleados saben perfectamente, quienes son, quienes quieren ser en un futuro y los valores que tienen para poder conseguirlo.



# Misión

- La **misión** define principalmente, cual es nuestra labor o actividad en el mercado, además se puede completar, haciendo referencia al público hacia el que va dirigido y con la singularidad, particularidad o factor diferencial, mediante la cual desarrolla su labor o actividad. Para definir la **misión** de nuestra empresa, nos ayudará responder algunas de las siguientes preguntas: ¿qué hacemos?, ¿cuál es nuestro negocio?, ¿a que nos dedicamos?, ¿cuál es nuestra razón de ser?, ¿quiénes son nuestro publico objetivo?, ¿cuál es nuestro ámbito geográfico de acción?, ¿cuál es nuestra ventaja competitiva?, ¿qué nos diferencia de nuestros competidores?

# Vision

La **visión** define las metas que pretendemos conseguir en el futuro. Estas metas tienen que ser realistas y alcanzables, puesto que la propuesta de visión tiene un carácter inspirador y motivador. Para la definición de la **visión** de nuestra empresa, nos ayudará responder a las siguientes preguntas: ¿qué quiero lograr?, ¿dónde quiero estar en el futuro?, ¿para quién lo haré?, ¿ampliaré mi zona de actuación?



# Valores

Los **valores**, son principios éticos sobre los que se asienta la cultura de nuestra empresa y nos permiten crear nuestras pautas de comportamiento.

Los valores son la personalidad de nuestra empresa y no pueden convertirse en una expresión de deseos de los dirigentes, sino que tienen que plasmar la realidad. No es recomendable formular más de 6-7 **valores**, si no, se pierde credibilidad.

Responder a las siguientes preguntas nos ayudara, a definir nuestros valores corporativos: ¿como somos?, ¿en que creemos?





## Ejemplo 1 . Lan Chile

**Misión**, “Transportamos sueños entregando lo mejor de nosotros para lograr la preferencia de clientes y comunidades, construyendo una empresa sustentable donde nos encante trabajar”

**Visión**, “Ser una de las 10 mejores lineas areas del mundo”

**Valores**, “Calidez, eficiencia, superacion, seguridad”

# Ejemplo 2.

En esto creemos



Liderazgo  
Orientación al cliente  
Excelencia Operacional  
Compromiso con la comunidad  
Trabajo en equipo  
Cuidado de las personas

# Ejemplo 3



## **Misión**

Generar valor para nuestros clientes, la sociedad y accionistas ofreciendo soluciones de seguridad integrales y especializadas contando con la tecnología más avanzada y el talento de los mejores profesionales.

## **Visión**

Ser el referente global de seguridad, respetado y admirado como líder, con el objetivo de construir un mundo más seguro.

## **Nuestros valores**

La manera de actuar que nos identifica, las creencias que guían nuestros comportamientos, un estilo de ser, de actuar y de trabajar para nuestros clientes:  
Proactividad - Creación de valor - Orientación al cliente - Transparencia - Excelencia  
- Liderazgo - Trabajo en equipo - Marca



# En Resumen



Resulta muy beneficioso para toda organización tomarse su tiempo para definir bien estos tres elementos, ellos van a reflejar: quien somos, donde vamos y con que cultura empresarial vamos a afrontar ese camino.

Consigue que la misión, visión y valores corporativos sean capaces de generar la imagen más completa de tu empresa.