# Definición de Misión, Visión y Valores

## **DEFINICIÓN DEL PROPÓSITO:**

la razón de ser de una empresa, para qué existe, cuál es su compromiso con la sociedad y de qué manera genera valor para sus grupos de interés. El propósito de una empresa es permanente y debe estar alineado con la estrategia de la empresa. Todas las empresas siguen una estrategia, que en el caso de las pymes turísticas no siempre se encuentra documentada, pero que responde al propósito de los promotores y líderes del proyecto empresarial.

Para la definición del **propósito empresarial**, se establecen una serie de preguntas:

* ¿Para qué existimos?
* ¿Cómo queremos aportar en la sociedad un cambio con nuestra actividad?
* ¿Qué futuro social queremos conseguir?
* ¿Cómo aportamos valor a nuestra sociedad?

***Ejemplo: Experiencias turísticas***

**Propósito:** “Crear experiencias únicas en nuestros clientes que eduquen en el respeto hacia el medio ambiente a través del contacto con la naturaleza y la diversidad de especies que enriquecen nuestro planeta”.

*Incluir propósito:*

## 

## **DEFINICIÓN DE LA 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:

* ¿Quiénes somos?
* ¿Qué hacemos?
* ¿Cuál es nuestro negocio?
* ¿Dónde lo hacemos?
* ¿Qué buscamos?
* ¿A qué nos dedicamos?
* ¿Por qué lo hacemos?
* ¿Cuál es nuestra razón de ser?
* ¿Quién es nuestro público objetivo?
* ¿Para quién trabajamos?
* ¿Cuál es nuestro ámbito geográfico de acción?
* ¿Cuál es nuestra ventaja competitiva?
* ¿Qué nos diferencia de los competidores?

***Ejemplo: Agencia de viajes***

**Misión**: “La comercialización de servicios de viajes, satisfaciendo las necesidades de los clientes por encima de sus expectativas, brindándoles productos de calidad y con excelencia en el servicio”.

*Incluir la misión:*

## **DEFINICIÓN DE LA VISIÓN:**

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?
* ¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio?
* ¿Cómo seremos en el futuro?
* ¿Qué haremos en el futuro?
* ¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?

***Ejemplo: Empresa de turismo activo:***

**Visión:** “Ser referentes en el sector en nuestra comunidad autónoma, destacando por aspectos como; calidad óptima, precios competitivos, innovación en servicios y excelencia en el servicio prestado”.

*Incluir la visión:*

## **DEFINICIÓN DE LOS 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, sino que tienen que plasmar la realidad. No es recomendable formular más de 6-7 valores, ya que se podría perder credibilidad.

Responder a las siguientes preguntas nos ayudará a definir nuestros valores corporativos:

* ¿Cómo somos?
* ¿En qué creemos?

***Ejemplos: Comercio***

**Eficiencia:** Implantando procedimientos eficientes y desarrollando el talento interno.

**Creatividad:** Apostando por la I+D, adaptándose a las necesidades del mercado.

**Optimismo:** Creando un ambiente laboral positivo.

**Respeto:** Ante los clientes, reflejando la capacidad de crear valor.

**Diálogo:** Aportar transparencia en todos los procesos y acciones.

*Incluir los valores:*