

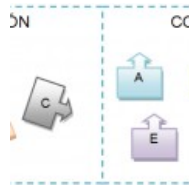
# Misión

## ¿Qué es?

Define a qué se dedica la organización, qué necesidades cubre con sus productos y servicios. Es la razón que justifica su existencia continuada.

## ¿Para qué sirve?

- Establece el escenario real de trabajo
- Muestra la identidad de la organización
- Orienta las decisiones de las personas
- Fomenta la autoestima profesional
- Facilita la pertenencia al grupo



## Explicación

DEBE CONTENER:

1.-La declaración del propósito de la organización, seleccionando el tema fundamental

- Enfoque finalista amplio, cualitativo y estable en el tiempo que define a qué se dedica
- Orientada al cliente, no al producto o servicio y relacionada con las expectativas que valora

2.-Las principales estrategias para lograr el propósito anteriormente citado

- Con referencia al segmento de mercado que pretende atender

3.-Modelos de comportamiento que puedan traducirse en conductas asumibles por las personas que trabajan en la organización

- Fácil de entender: Lenguaje sencillo, claro, conciso y específico, con párrafos cortos (máx. 2 ó 3 oraciones)
- Creíble, aceptada y motivante para los empleados.

4.-Referencia a la cultura diferenciada de la organización

- Diferenciada de la competencia (tecnología, etc.), que no sea fácil de copiar

Para que tenga credibilidad la Dirección tiene que hacer visible su compromiso y apoyo. Puede tardar años en arraigar plenamente en toda

la organización.

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita <http://sugestion.quned.es/> que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) compartido con los profesionales que han redactado las fichas.

## Ejemplos prácticos

-ej. Misión, Visión y Valores de empresa Ecomputer (informática profesional)<http://www.ecomputer.es/empresa/MisionVisionyValores>

- ej. Misión, Visión y Valores de SUPERHOSTING (informática profesional)<http://www.superhosting.cl/nosotros.php>

- ej. Misión, Visión y Valores de CASSA (Compañía Azucarera Salvadoreña)<http://www.grupocassa.com/?cat=1003>

-ej. Misión, Visión y Valores de MUTUALIA (Mutua de accidentes laborales)<http://www.mutualia.es/es/mutualia/96-mision-vision-valores-modelo-de-gestion>

-ej. Misión, Visión y Valores de OVIEDOCRN (Centro de referencia nacional en formación profesional para el empleo)<http://oviedocrn.wordpress.com/about/>

### Misión de "GAS NATURAL"

Atender las necesidades energéticas de la sociedad, proporcionando:

- A sus clientes servicios y productos de calidad, respetuosos con el medio ambiente
- A sus accionistas una rentabilidad creciente y sostenida
- A sus empleados la posibilidad de desarrollar sus competencias profesionales

### Misión de la UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ

Servir a la sociedad ofreciendo docencia, investigación y servicios de calidad, que satisfagan plenamente sus expectativas, al tiempo que permitan desarrollarse profesionalmente a los miembros de la comunidad universitaria, para conseguir entre todos el:

- Desarrollo social, económico y tecnológico de nuestra sociedad
- Desarrollo integral de nuestros estudiantes al tiempo que facilitar su inserción en el mundo laboral

### Misión del AYUNTAMIENTO DE MILAGRO

Gobernar y gestionar la ciudad, prestando servicios a sus ciudadanos.

Esto se traduce en mantener y potenciar:

- Calidad de Vida
- Desarrollo económico y medioambiental sostenible
- Progreso cultural y social
- Convivencia democrática y participativa

## Misión del Centro Asociado UNED-Tudela:

Que los ciudadanos/as de nuestro entorno tengan acceso flexible al conocimiento relacionado con la educación superior y al desarrollo profesional y cultural de mayor interés social, mediante la modalidad de aprendizaje a distancia.

Para ello integramos los siguientes aspectos:

- Directrices metodológicas de la Sede Central
- Estrategias educativas del Gobierno Autonómico
- Avances europeos en calidad y tecnología
- Iniciativas y demandas de la sociedad
- Ofertas formativas de la red de centros de la UNED

## Misión de la Organización Nacional de Trasplantes

La coordinación, de las actividades de donación, extracción, preservación, distribución, intercambio y trasplante de órganos y tejidos en el conjunto del Sistema Sanitario Español, con el fin de posibilitar la realización del máximo número de trasplantes para mejorar la Calidad de vida de los pacientes que, en muchos casos, no tienen ninguna posibilidad de sobrevivir si no son transplantados.

## Aplicaciones y soportes frecuentes

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Información interna de la Misión	Cuadro público de Misión, Visión y Valores
E	Estrategias de desarrollo	Mapa estratégico (perspectiva de resultados clave)
	Planificación	Plan de Gestión (Misión concretada en objetivos)
D	Información externa	Carta de Servicios
	Realización de productos y/o servicios	Procesos relacionados con los clientes
E	Medición interna de resultados	Indicadores de cuadro de Mando Integral
R	Revisión de Política y Estrategia	Nueva planificación estratégica

## Cuestiones clave para autoevaluar Puedes valorar la idoneidad de la Misión que defines (máxima = 100)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Hay ideas importantes con pocas palabras?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Contesta a la pregunta "para qué trabajamos"?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Permite visualizar nuestro servicio o producto?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Permite conocer quiénes somos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Muestra beneficios para todos los clientes?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Lo entenderá cualquier nuevo trabajador o cliente?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Es motivante para los empleados?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Muestra alguna diferencia con la competencia?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Es estable en el tiempo?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Es creíble y se puede llevar a cabo?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## Información adicional del autor



Autor: Ángel Minondo Urzainqui

Cargo: Subdirector técnico Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela"

Empresa/organización: [UNED Tudela](#)

Actividad: Formación Universitaria    Contacto: [www.unedtudela.es](http://www.unedtudela.es)